



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control interno para mejorar la gestión de la unidad de almacén de la
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas,
Chachapoyas”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Br. Patricia Elena Morocho Mestanza (ORCID: 0000-0003-1838-3858)

ASESOR:

Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Chiclayo- Perú

2019

Dedicatoria

*El presente trabajo lo dedico a mis dos queridos hijos
quienes son los que me impulsan a lograr mis metas profesionales.*

Patricia Elena Morocho Mestanza.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores de carrera quienes con sus enseñanzas forjaron mi formación profesional en contabilidad.

La autora

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 09:00 am. horas del día 08 de Mayo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0769-2019, de fecha 07 de Mayo 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS".

presentado por la Bachiller: MORRCHO MESTANZA PATRICIA ELENA, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. FERRE LÓPEZ DIEGO

SECRETARIO (A) : Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO

VOCAL : Mgtr. GARCÍA VERA WALDEMAR RAMÓN

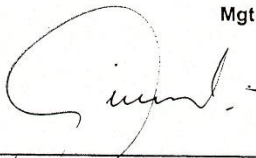
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


APROBADA POR MAYORÍA

Siendo las 10:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 08 de Mayo del 2019


Mgtr. FERRE LÓPEZ DIEGO
Presidente


Mgtr. FARFÁN AYALA MARIO I.
Secretario (a)


Mgtr. GARCÍA VERA WALDEMAR RAMÓN
Vocal

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **MOROCHO MESTANZA PATRICIA ELENA**, identificada con DNI N° 40521374, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaramos bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **“CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS”**. Es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 22 de abril 2019.



Patricia Elena Morocho Mestanza
DNI Nro.40521374

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y Diseño de investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	19
2.3. Población, muestra y muestreo.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	23
2.5. Procedimientos	26
2.6. Métodos de análisis de datos.	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. PROPUESTA.....	58
REFERENCIAS	63
ANEXOS.....	70
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	88
REPORTE TURNITING.....	89
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	90
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ..	91

RESUMEN

La presente investigación surge con la necesidad de evaluar el nivel de Control interno en la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con la finalidad de mejorar la gestión de la misma.

El objetivo principal de esta investigación es proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de la Unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en el año 2018.

Para ello la metodología de investigación aplicada es no experimental del tipo descriptivo- Propositivo, tomando una muestra de 14 trabajadores de la unidad de almacén y de abastecimiento, a los cuales se les aplicará una encuesta además se realizará entrevistas al personal administrativo, finalmente para la tabulación de la información recaudada se emplea las tablas y gráficos estadísticos.

Los resultados deberán reflejar el nivel los principales factores que dificultan el proceso de gestión en la unidad de almacén, así mismo conocer el nivel de control Interno y procedimientos usados.

Culminando la interpretación de los resultados obtenidos, se logró diagnosticar la situación actual de organización que dificulta el buen funcionamiento de la unidad de almacén y así mismo se evaluó el proceso de la gestión de la unidad de almacén y abastecimiento, por lo que se definió proponer un sistema de control interno para mejorar esas deficiencias que tienen dentro de la unidad de almacén.

Palabras claves: Control Interno, Unidad de Almacén, Gestión de Almacén.

ABSTRACT

The present investigation arises with the need to evaluate the level of internal Control in the storage unit of the National University Toribio Rodríguez of Mendoza of Amazonas, with the purpose of improving the management of the same.

The main objective of this research is to propose a system internal control to improve the management of the storage unit of the National University Toribio Rodríguez of Mendoza of Amazonas in 2018.

For this the applied research methodology is non-experimental of the descriptive-Propositive type, taking a sample of 14 workers from the warehouse and supply unit, to which a survey will be applied, as well as interviews with the administrative staff, finally for the tabulation of the information collected, statistical tables and graphs are used.

The results should reflect the level of the main factors that hinder the management process in the warehouse area, as well as knowing the level of internal control and procedures used.

Culminating the interpretation of the results obtained, it was possible to diagnose the current situation of organization that hinders the proper functioning of the warehouse area and also evaluated the process of the management of the storage and supply unit, so it was defined to propose internal control for improve those deficiencies that they have inside the warehouse unity.

Keywords: Internal Control, Warehouse Unit, Warehouse Management.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en un contexto internacional se consideró un artículo del auditor español García Muñoz, (2014) “*Funcionamiento del Control Interno en la Universidad. El Enfoque de Riesgos*” acota lo siguiente:

La actividad del organismo del monitoreo en el interior de la universidad con base legal art. 82 de la LOU. Las universidades vienen aplicando sus sistemas de control interno en base a dos maneras distintas, según el momento en la cual se está realizando la actividad de control: 1) imponiendo la función de auditoria interna usando el estilo posterior en los hechos económicos. 2) la función interventora consiste en el control previo y anterior al hecho económico, y como última es aplicar un control por área específica.

López Carreto, (2015), en su artículo “Los centros de educación superior públicos y el monitoreo de sus operaciones. Planteamiento de intervención de las áreas de control interno” nos indica que “*Los centros de educación superior públicos vienen siendo revisadas desde hace 2 años por los Órganos de Control. Por lo que sugiere un organismo de función dada a las Unidades de Control Interno y extensibles a los Órganos de Control Externo*”. Así mismo:

“En la Ley Orgánica de Universidades (LOU) se define el despliegue y realización de los presupuestos (artículo 82) que las sociedades libres definirán las políticas y procesos de dicha ley, al igual que la inspección de los financiamientos, desembolsos y ganancias de las mismas, por medio de las de la auditoria y con la vigilia de los Consejos Sociales”.

La INTOSAI indica la evaluación de las actividades internas pueden ser determinado como una estrategia de organización, y el aglomerado de estrategias, tácticas y otras herramientas que considere la Institución. La INTOSAI compete a la Dirección de organizar responsablemente la definición de un esquema de gestión de las operaciones internas adecuadas y suficiente, así como en su verificación y reajuste cada cierto tiempo ya establecido”.

En cuanto a la gestión de almacenes:

Señalan que “Al ir evolucionando el fenómeno logístico, su concepto ha sufrido cambios y extendido respecto a su responsabilidad. El almacén es un área importante y soporte dentro del sistema orgánico de una empresa comercial o industrial teniendo objetivos

especificados, custodiados, controlados y abastecimiento de materiales y productos”. Ingenieria Industrial Online.com, (2014)

Asimismo, nos dice que se encuentra instalado en el Plano de Procesos Logísticos entre Gestión de Existencias y de Encargos y adjudicación, teniendo una responsabilidad del sector de almacenaje que inicia en la recepción de las instalaciones de la empresa y se prolonga hasta el mantenimiento en las mejoras que puedan alcanzar para su tratamiento.

Se halló que Iglesias, (citado en Galván, (2015), explica el problema que puede llegar a ser la gestión de almacén:

“En los últimos años ha tenido un alza la gestión de almacenes, donde guardar mercadería se hace un punto relevante en el servicio al cliente, teniendo como principal factor el crecimiento de la demanda y oferta, o la necesidad de extensión de almacén para desarrollar los procesos operativos.

En cuanto al nivel nacional en Perú, Valencia, (2010), nos explica en su reporte “Solo dos de cada diez entidades poseen una supervisión eficaz de inventarios” que las PyMEs tienen pérdida de 20% a 30% de su stock por una inadecuada gestión o carencia de inventarios.

“Las empresas nacionales deben tener niveles altos de gestión de inventarios para perfilarse con clase mundial. Son pocas empresas de talla internacional, como los supermercados, dando a notar empeño por llegar a alcanzarlo.”

En Lima, Destino Negocios, (2015), nos demuestra que hay restos para las PyMEs que cuentan con circunstancias y tienen a acapararse mayor stock, pero esto es un error común en la gestión de los almacenes. También los descuentos atractivos por las compras en gran cantidad que lleva a un excedente de almacén, procedimientos arcaicos y efectivo malgastado.

En Piura, Diario Gestión, (2012), nos menciona que TOTTUS se dedica al sector del consumo masivo, donde deben de adaptarse a los factores dificultosos que se da hoy en día en el mercado, también de las altas temperaturas de la ciudad por lo que se lleva un control más arduo de inventarios eficiente para evitar pérdidas y haga que sea competitiva en su sector; lo cual utiliza como estrategia la avanzada ciencia tecnológica, que les

posibilite hacer presagios de inventarios que se dirijan al perfeccionamiento de la gestión de bienes.

Mejia Puente, Stoll Quevedo y Vargas Florez, (2014) en su investigación “Evaluación y planteamiento de optimización de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico” nos explica el problema del operador logístico:

“En la evaluación de Logística de ingreso se identificó ineficiencias, por motivo del sistema de información utilizado inducen procedimientos arduos de manuales y duplican tareas entre áreas. Así mismo, se definió un desfase de 1,5 días entre el consumo de componentes y descarga en el sistema. Por lo que semanal pasa a ser un problema grave produciendo disminución en los componentes, finalizando que existe una falta de control en la información y proceso de gestión, puede darse por la distancia física entre los equipos y áreas distintas al momento de la ejecución.

Ramos Menéndez y Flores Aliaga, (2013) en su realizado “Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminio” menciona la problemática en la que incurre la empresa:

“La empresa fundada en 1995 cuenta con 45 colaboradores, dedicada a la comercialización de vidrios y aluminios, al igual que accesorios como pernos, empalmes de aluminio, etc. La empresa tiene como objetivo que sus clientes compren sus productos, son talleres pequeños de vidrios y espejos, contratistas de proyecto de vivienda, etc. Hoy en día cuenta con mil SKU diferentes, conjunto de accesorios, barras de aluminio ya sea por grosor, perfil, etc. y las planchas de vidrios. Se dedica a ofrecer lotes menores que distribuyen las grandes empresas comercializadoras, con la cual se goza la diferencia del costo y el precio y no por el valor agregado. Este negocio junto al desarrollo del rubro de construcción ha logrado un crecimiento de la empresa obteniendo ventas anuales entre 280 y 300 UIT”.

En un ámbito local se menciona que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM) fue creada mediante Ley N° 27347 del 18 de septiembre de 2000 e inició sus actividades académicas en junio de 2001, gracias a la Resolución N° 114 de Autorización de Funcionamiento emitida por el CONAFU con fecha 25 de mayo de 2001.

En el periodo 2017, en el diario Oficial El Peruano se redactó la RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 033-2017-SUNEDU/CD, a través de ello la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, brinda la Licencia Institucional a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para ofrecer el servicio educativo universitario, siendo así la tercera universidad pública en adquirir el licenciamiento.

Hoy en día la UNTRM tiene como responsables a los educantes Dr. Policarpio Chauca Valqui como Rector, Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón como Vicerrector Académico y Dra. Flor Teresa García Huamán como Vicerrectora de Investigación, los cuales fueron renombrados en la Resolución de Asamblea Universitaria N° 004-2017-UNTRM/AU.

El Campus Universitario de aproximadamente 17 hectáreas está en el Barrio de Higos Urco de la ciudad de Chachapoyas, posee actualmente una moderna estructura la cual es exclusivamente para las operaciones académicas, de indagación y a la administración central. Cuenta, además, con 2 casonas ubicadas en el casco urbano de la ciudad, donde la Universidad tuvo sus inicios.

La Unidad de almacén de esta universidad almacena y mantiene en stock material como útiles de escritorio, los cuales son distribuidos a la sede administrativa y a las diferentes facultades para el cumplimiento de sus acciones administrativas, previo requerimiento de los mismos. Las áreas académicas descritas anteriormente, solicitan su requerimiento mediante el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) el cual es presentado en la Dirección General de Administración, que es donde se le autoriza la cantidad de bienes con el que debe ser atendido en almacén.

A la Unidad de Almacén, ingresan también los bienes adquiridos por la universidad mediante Orden de Compra, contando para ello con diferentes proveedores quienes contratan con esta institución mediante licitaciones públicas y contrataciones directas. Estos bienes también son distribuidos en la sede administrativa como en las diferentes facultades y son entregados mediante una pecosa.

El proceso de actualización y dotación de stock en el almacén se realiza a inicio de cada año generalmente y solo cuando es necesario contar con dicho bien. Para ello, se elabora

un consolidado de bienes consumidos por las áreas usuarias y así, proceder a solicitar su compra.

La unidad de almacén usa dos softwares, uno es Sistema de Abastecimiento, que es el menos usado y el otro es el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) que es el más utilizado para ingresar las órdenes de compra y elaborar su justificación de salida (pecosa). El inventario de bienes del almacén es hecho a mitad y al finalizar el año.

Para los trabajos previos se consideraron a los siguientes autores; Botia Fagua, (2016), en su investigación titulada *“Análisis y planteamiento de optimización al organismo de monitoreo interno, en la piscicultura Lago de Tota S.A. "PISCITOTA S.A."* consigno como objetivo general evaluar y realizar una propuesta para el mejoramiento del proceso de evaluación de las actividades internas en la organización PISCITOTA S.A, con el objetivo de contribuir con la entidad. Haciendo uso del sistema COSO lo cual evaluó los procesos del monitoreo de las actividades de la entidad, mostrando una estructura insuficiente y no aplicable, con un desarrollo de bajo nivel.

El estudio sirvió para que los directivos de la empresa PISCITOTA S.A reflexionaran y tomaran en cuenta la relevancia de los riesgos organizacionales que es generado por falta de conocimiento y aplicación de herramientas estratégicas. Recomendando ejecutar auditorias en los sistemas de control de manera periódica. Diseñar e implementar un manual de ética para ser fomentados entre los colaboradores.

En Venezuela, Taffur Melo y Peña Cruz, (2016) en su investigación *“Propuesta del mejoramiento del sistema de inventarios en el almacén MERCASUR ubicado en la ciudad de Bolívar”* su principal objetivo es preparar una propuesta para el manejo del sistema de inventarios con el fin de mejorar el control, en base a los modelos y procesos de inventarios de Merca Sur.

Concluyendo, que carecen de un monitoreo apropiado lo que muestra un 65% lo cual genera sobre stock, el almacén no es óptimo por la falta de espacio. Así mismo no hay un orden en los productos por rotación y ventas, generando insatisfacción en los clientes. Por lo que sugiere aprovechar el software en su totalidad mejorando el flujo de información, implementación de herramientas para el recibo y un buen control como código de barras, capacitación del personal.

Las ecuatorianas, Castro Mendieta y Reyes Moreno, (2015), en su indagación “planteamiento de mejora del control interno para optimizar los recursos de la unidad educativa Antonio Neumann CIA. LTDA, Santo Domingo, año 2015”, siendo su principal objetivo mejorar el control interno para mejorar los activos de la unidad educativa. Finalizando en que la institución no cuenta con manuales políticos, procedimientos o normas de control, por lo que los trabajadores no ejecutan adecuadamente sus actividades, también se identificó que la UNEDAN no tiene una estructura organizacional y el área de RR. HH, no considera importante como la selección de personal.

En Colombia Herrera Rolon y Arcila González, (2013) en su investigación “*Prototipo metodológico para la optimización del proceso de inventario en la entidad; Opción Logística Integral*” consignó como objetivo principal, proponer un sistema de análisis de inventarios, hecho con datos de calidad y tracking de adquisiciones que surtan productos, factores de orden, rotación de material.

Concluyó que, por medio del instrumento de obtención de datos, como observación, con el fin de definir situaciones actuales y dificultades existentes en la empresa, dando a conocer su posición en la política de inventarios y en consecuencia la carencia de control de gestión de efectivo. Con apoyo de la evaluación del modelo estructurado y aspectos utilizados en medio de la fase logística, se pudo estimar las principales contingencias de la empresa.

En México, Camacho Olvera, (2013) en su trabajo denominado “*Análisis del sistema de registro interno correspondiente al área financiera de una jefatura de educación media superior*” determinó como finalidad general, usar audiencias operacionales en el Área de Recursos Financieros de la DGETI con el propósito de definir un sistema de control interno que obtenga información financiera segura y correcta.

Concluye que al aplicar la técnica de DGETI se determina que las operaciones y ciclos de procesos tienen deficiencias que se verá en las inadecuadas funciones de las diversas áreas. La valoración se realiza de manera analítica, objetiva y sistemática para optimizar el control interno que incorpora hoy en día con cada departamento involucrado en Recursos Financieros.

Así mismo en un contexto nacional acotaron los siguientes autores; Cabrera Pérez y Díaz Coronel, (2017), en su estudio “*Planteamiento del proceso del control interno para*

optimizar el desempeño y gestión de los bienes en el nosocomio regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016”, tiene como objetivo diseñar una propuesta de organismo de monitoreo con el fin de mejorar la de existencias. Concluyendo que al analizar el almacén se identificó que el control interno no es eficiente en las existencias, procesos inadecuados la cual ha generado dificultades.

Aplicando los ratios financieras, se observó que existe una deficiencia en los requerimientos con 18%, un 70% de pedidos no cumplidos, un 20% de pérdidas. Se recomendó a la administración que se implemente una propuesta de control interno para subsanar las carencias y prever los trances en el sector.

En Tarapoto, Rivera Villacorta, (2016) en su informe de estudio magistral *“Procedimiento de monitoreo Interno y su vinculación con la eficiencia Laboral de los empleados de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016”* su objeto de estudio es estimar el vínculo entre Control Interno y Desempeño Laboral del gobierno regional de San Martín.

Tuvo como resultados que, existe una relación positiva entre el Control Interno y el Desempeño ya que su coeficiente de correlación es de $r=0,889$, el de determinación $r^2=0,79$, donde se evidencia que el 79% del Desempeño Laboral es generado por el Control Interno. Por lo que sugirió seguir con las actividades que vienen realizando además de los procesos y monitoreo, con el fin de mejorar y llegar en su totalidad a la satisfacción y éxito del área.

En Trujillo, Sisniegas Vásquez, (2015) en su investigación *“Administración de inventarios ABC para mejorar la gestión de almacenes ZICSA Contratistas Generales S.A.C. en Retamas Parcoy - Pataz, 2014”*. Tuvo como objeto de estudio sustentar de qué manera la administración de inventarios pueda mejorar su gestión de almacenes, teniendo como dificultades falta de definición de costos, utilización del software INNOVA SIG teniendo problemas en el cuadro de cantidades de inventarios en físicos con los que arroja el sistema, esto viene causando problemas.

Por lo que se recomienda innovar en sus evaluaciones, de forma periódica, haciendo un seguimiento adecuado, eso es parte del control, además asistirá a optimización de la gestión del almacén.

Campos Gonzales, (2014), en su estudio realizado titulado “*Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014*” consignó como principal propósito bocetar un control interno y así mejorar el desempeño de la tesorería en la compañía CONCISA. Llegó a obtener resultados que hay insuficiencias en el control interno en la ejecución de actividades en la tesorería, como: falta de conciliación bancaria, permiso verbal del jefe y carencia de delegación de labores, colaboradores no competentes, dinero en exceso en la caja chica.

Las cuales impactan en la evaluación y control del dinero. La organización operativa mejorar la eficiencia de las actividades y prototipos brindados para un manejo eficiente y equilibrio de dinero. Finalmente, se recomienda la implementación del control interno que debe conocer al gerente general de CONCISA para la realización de sus actividades, ventas y de esta forma alcanzar sus objetivos ya trazados.

En Piura, Távara Infantes, (2014) en su estudio realizado “*Optimización del proceso de almacén para mejorar la gestión logística de la compañía PIURA*” tuvo como objeto de estudio optimizar el proceso de almacén para la mejora de la gestión logística de la compañía. Teniendo como resultados, el lugar en el que se encuentran los bienes no consuma las políticas fundamentales.

No trabajan en base a una estructura. Finalmente se sugiere hacer un seguimiento a la operación de las actividades, con una estructura organizativa que divida y organice las actividades, con el fin de mejorar y superar las dificultades.

En Lima Guerrero Jiménez, (2013) en su investigación realizada “*Planteamiento de mejora en la gestión del stock central de repuestos y suministros de una compañía industrial concretera*” como principal objetivo, realizar una propuesta de mejoramiento de gestión stock central de repuestos y suministros de una entidad. Llegando a tener como resultados que la integración de operaciones de la entidad frente a sus competidores es fuerte y se nota el gran destacamento. También, al ser un colaborador del sector logística, se preservan niveles de stock de respuestas en el almacén. Por ello se recomendó la implantación de un sistema de almacenamiento y redistribución de estantería con los que se cuenta para optimizar los espacios del almacén con el fin de tener todo listo los pedidos antes del transporte y clasificar de acuerdo a la planta que está destinada.

Del mismo modo en el contexto local; Sarmiento, (2016) En Bagua. En su investigación titulada: La evaluación de las operaciones internas y su repercusión en la Gestión Administrativa del Colegio Particular VIRGEN DE LA PUERTA, Bagua Año 2015. (Tesis de Pregrado) para optar el título de Contador Público, en la Universidad Cesar Vallejo Tuvo como propósito definir el impacto de la evaluación del control interno en la Gestión Administrativa la institución Particular Virgen de la Puerta. Su metodología fue un estudio descriptivo, siendo la muestra los trabajadores del plantel institucional, se aplicó una encuesta y entrevista como instrumentos de recopilación de información.

Los resultados mostraron que el 29% si tiene noción de las Normas de Control y el 71% no las tiene, así mismo el 14% efectivamente hay revisiones de Control interno en la escuela. Concluyendo que el Control Interno aplicado en la Gestión Administrativa, estructuración e Información Contable de la entidad es muy importante para la institución.

(Cruz, 2016) En Bagua. En su estudio; “Planteamiento de un procedimiento de control para optimizar los inventarios del almacén de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua, 2016. Para optar el título de Contador Público, en la Universidad Cesar Vallejo Consignó como finalidad plantear un monitoreo para optimizar la unidad de almacén de la gestión educativa, Bagua 2016.

El método fue análisis descriptivo-explicativo, en la cual la muestra fueron 9 trabajadores, se aplicó encuesta y entrevista para la recolección de datos. Lo que mostró que solo una vez al año realizan inventarios y no tienen políticas de control de inventarios.

(ORÉ NÚÑEZ, 2016) En Bagua. En su investigación titulada: Boceto de un organismo de Control Interno Operativo, para optimizar la Gestión de Inventarios en la compañía Distribuciones Amazonas E.I.R.L. – Bagua – Año 2016. Para optar el título de Contador Público, en la facultad superior César Vallejo Tuvo como propósito bocetar un sistema de monitoreo interno de las actividades con el fin de optimizar la Gestión de inventarios en la entidad determinada.

Su método de estudio fue descriptivo, donde su muestra fueron 3 trabajadores del área de gestión, se tomó la entrevista y análisis documentarios que asisten en la obtención de información demostraron la falta de un organismo Control Interno Operativo, Por lo que podemos decir que no usan técnicas de control. Concluimos que deben bocetar un sistema de Control Interno Operativo, la cual será una herramienta importante para el control de inventarios.

SANCHEZ, (2016) En Bagua. En su investigación denominada: Propuesta de organismo estructurado de gestión administrativa (SIGA) para ordenar el departamento de Logística de la Unidad Ejecutora 303 - Educación Bagua. Se estableció como propósito principal definir un Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) para la esquematizar el sector de logística en la Unidad. Mediante un tipo de estudio descriptivo, teniendo como muestra 10 trabajadores, se utilizó encuestas y análisis documental para la recolección de datos. Se definió que la UGEL de Bagua carece de una estructura integrada de Gestión Administrativa y menos procedimientos. No tienen un orden adecuado, ni los costos son oportunos.

Teorías relacionadas al tema

Control: La Contraloría General de la República, (2014) conceptualiza el control como “El medidor y subsanación de la eficiencia que garantiza la efectución de las meta y planes ideados en la entidad” (p.10)

Tipos de control: La Contraloría General de la República, (2014) señala la existencia de 2 controles:

Control Externo, Conjunto de políticas, procedimientos, técnicas aplicadas por la Contraloría General de la Republica u otro organismo de evaluación (p.10).

Control Interno, Procedimientos estructurado de gestión cumplido por el responsable, ejecutivos y colaboradores de una empresa, preparado para afrontar contingencias y brindar seguridad, llegando a los objetivos y la gestión queda dirigida a disminuir riesgos (p.10).

Control Interno: La Contraloría General de la República (2014), también considera que:

“El sistema de control está a cargo de los administradores, directivos y trabajadores de una organización y de esa manera obtener una seguridad razonable en relación a las operaciones ejecutadas y con el cumplimiento de la información.”

Este concepto muestra ciertas terminaciones de control interno:

- Este definido para la aplicación de los objetivos en las operaciones, categorías, información y cumplimiento.
- Proceso que engloba los procesos en secuencia.
- El control interno no es solo manual, política, sistema y formulario, sino es efectuada por personas que es aplicado en cada nivel de la compañía.
- Brinda una seguridad no tan absoluta, al consejo y el mayor mando de la empresa.

- Es flexible aplicada al grupo de la organización.

Objetivos del control interno: En el documento de La Contraloría General de la República (2014) se encuentra qué busca:

- a) Fomentar y mejorar la eficacia, veracidad y economía en las actividades, como la calidad de servicios que brinda.
- b) Cuidar los bienes del Estado contra alguna extravió o empleo inadecuado y actos ilegales, como algo irregular que pudiera incidir en ello.
- c) Realizar la norma sujeta a la institución y sus funciones.
- d) Dar confianza en la información.
- e) Inducir la aplicación de moral organizacional.
- f) Los ejecutivos o colaboradores públicos deben testificar sus cuentas de fondos y bienes públicos de los que son responsables.

Importancia del control interno: Según La Contraloría General de la República, (2014), menciona que la implementación de dicha herramienta brinda beneficios a la organización, puesto que ayuda a alcanzar los propósitos de la entidad. (p.12). Los más representantes son:

- a) El control ayuda a tener un buen despliegue de funciones y optimizar el desempeño.
- b) Aplicando bien el control interno se obtiene una gestión óptima, generando provechos al área administrativa de la organización, en los diferentes niveles en el que se implementa.
- c) Es un instrumento para hacer la lucha a la corrupción.
- d) Refuerza una empresa consiguiendo propósitos de eficiencia, rentabilidad y previene pérdida de recursos.
- e) Permita asegurar los datos financieros y que la empresa cumpla con normas y políticas, previniendo diversas desventajas.

Componentes del control interno: La Contraloría General de la República, (2017) el control interno presenta componentes como las siguientes:

Entorno de control: “Engloba reglas, funciones y organigramas que es donde se fundamenta el control interno para su despliegue. “Tone at the top” marcada por la

alta dirección que le da importancia al control interno y estándares de la empresa. La dirección fortalece las perspectivas de la evaluación de las operaciones de los distintos departamentos de la empresa. Contiene moral y valores éticos que son limitaciones para la dirección al llevar sus obligaciones de evaluación en el sistema y delegación de mando, como la función de atraer y retener profesionales talentosos. Tiene una vinculación relevante con demás elementos del organismo de verificación de actividades.”

Actividades de control: “Son hechos establecidos por un reglamento y procedimientos que avalan que este adecuado a los preceptos de la dirección. Se ejecutan en las diferentes áreas de la empresa, los procesos pasan por etapas y tiene aspecto tecnológico. Según su naturaleza, son preventivas que abarcan una amplia gama de funciones manuales y automatizadas, como autorización, verificación, conciliación y revisión de la eficiencia empresarial”.

Información y comunicación: “La información es importante para llevar bien sus compromisos de monitoreo interno y alcance de propósitos, lo cual la dirección lo necesita relevante y de calidad, ya sea fuente interna o externa, para ayudar otras funciones de componente de control interno. El intercambio de información es una función constante para obtener datos que se requieren. La comunicación interna es por donde la información se difunde en toda la entidad, ya sea de forma ascendente o descendente. Para que los colaboradores tengan una idea precisa de las funciones de control de la alta dirección”.

Actividades de supervisión: “Son análisis constantes, independiente o las dos se usan para definir si los elementos del control interno son existentes, se debe realizar adecuadamente. El análisis continuo que están en los procesos, administra información oportuna. La evaluación se realiza periódicamente, cambian su frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de evaluaciones continuas y otras que considere la dirección. Los resultados son analizados con respecto al criterio establecido por cada nivel de la entidad.”

Sistema de control interno: La Contraloría General de la República, (2014) nos dice que el sistema de control interno es:

“Las acciones, actividades, políticas, normas, métodos, actitudes, etc. previenen futuras contingencias que impacten en la organización.”

Su base de fundamentación son 5 componentes de función son el ambiente de control, análisis de riesgos, operaciones de control gerencial, información y supervisión.

Gestión: Proviene de “gestus”, palabra latina que es actitud, gesto y movimiento del cuerpo. Se le da este significado por lo que el sociólogo Pierre Bourdieu designó la hexis, modo en que un habitus se muestra en gestos, movimientos y posiciones del cuerpo. La palabra no indica de carácter activo de la gestión, porque solo se enfoca en movimientos y ocasiones vividas por sujetos de una determinada cultura.

Gestión basada en procesos: Se encontró que Mariño (encontrado en Chulde Fraga, 2014) menciona que “El concepto de proceso como conjunto de actividades que toman entradas, agregan valor y entregan salidas, se desarrolló en los EE. UU en las cuatro primeras décadas del siglo pasado”. La norma ISO 9001-2008 que impulsa la adopción dirigido a base de procesos para cubrir sus necesidades del usuario a través de la efectución de las necesidades, también indica como un conjunto de operaciones relacionadas que cambian los elementos de entrada en resultados positivos.

Almacén: Según Arrieta (como se cito en Guerrero Jiménez, 2013) afirma que:

“Es un espacio físico que tiene una entidad donde guardan productos terminados, en procesos o materias primas.”

Propósito del almacén: Según Guerrero Jiménez, (2013) nos dice:

Mejorar el servicio al cliente: “El conjunto de actividades no siempre cubre necesidades del cliente, cuando tiene un adecuado inventario no solo satisface el periodo y ubicación, más bien consigue tener más ventas”. (p.14).

Reducir Costos: “Al contar con inventarios ocasiona tener costos, se reduce estos costos al realizar ciclos o volúmenes de manufacturación mucho más grandes, también crea ahorros al comprar materiales con descuentos lo cual puede ser usado en el transporte. (p.14).

Mantener Independencia en las Operaciones: “Es posible ser flexible en el proceso de manejo de distintas actividades respaldado por un stock disponible para trabajar”. (p.14).

Proveer un Respaldo por Circunstancias Externas: “Connservar un indice de inventario, se toma como sustento para la organización si se dá una emergencia, por ejemplo huelgas, desastres,etc.

Clasificación del almacén: Según Arrieta (como se cito en Guerrero Jiménez, 2013) nos menciona la clasificación de un almacén:

Almacén abierto: “Es el espacio utilizado para almacenar a aire libre productos no perecibles o productos finales que no les afecta el medio ambiente”. (p.15).

Almacén de distribución: “Espacio donde se guarda mercancías, productos terminados, se importan y adquieren en el sector nacional y son vendidas según los pedidos a las tiendas”. (p.15).

Almacén logístico: “No mantienen stocks tiempos extensos, se encarga de repartir los productos y no almacenar, se conoce por su eficiente tiempo de entrega y seguridad.” (p.15).

Almacén general de depósito: “se refiere a un lugar asignado para tener cualquier tipo de mercancías o productos terminados, además cualquier persona ya sea natural o jurídica puede utilizar estos servicios”. (p.15).

Almacén central: “Espacio que se halla cerca de la planta principal, a veces están dentro de la misma”. (p.15).

Actividades básicas en un almacén: Según Arrieta (como se citó en Guerrero Jiménez, 2013);

Recibo y descargue: Cuando el abastecedor trae la mercadería, el encargado debe descargarla, revisarla, ingresarla y registrarla según las políticas establecidas por la empresa. (p.17).

Movimiento y almacenamiento: Este se trata en dar un lugar exacto dentro del almacén a un producto que ingresa y todas las operaciones asociadas. (p.17).

Recogida (order picking): Consiste de realizar el pedido retirándolo de sus respectivas ubicaciones a los productos requeridos para atender al cliente. (p.17).

Gestión de almacenes: Juan Cañas y Tomás de Haro (como se citó en Guerrero Jiménez, 2013) indican que su actividad general es definir el mejor valor de los bienes en almacén en función a ciertos criterios de técnicas y económica (p.18).

Inventario: Para Calderón Pacheco (2014)

“Se refiere al acopio de activos, se les conoce también como SKU (stock keeping unit). Se podría decir que es una provisión de recursos que ayudan a la eficiente circulación de elaboración y de la petición de los clientes” (p.5).

Gestión de inventarios: Calderón Pacheco, (2014) afirma que:

“Las empresas ya dejaron las técnicas clásicas de dirigir, es decir la evaluación y la mejora de sus áreas funcionales, por ello que hoy en día estas entidades están siendo dirigidos a aspectos sistémicos e integradores. En especial, el valor agregado que da el área de almacén, como herramienta competitiva, es parte de la gestión de un sistema logístico, dentro de esta se encuentra la gestión de inventarios” (p. 7).

Métodos de inventarios: son los que a continuación se expondrán

Ueps: Según (Gerencie, 2018) nos afirma que la técnica de últimas en entrar primeras en salidas. Significa que se le dará a la venta a los artículos que fueron ingresados recién, con la finalidad que en el inventario final queden los productos que se adquirieron inicialmente. Este método es adecuado para las empresas que mantienen productos con precios que incrementan constantemente.

Peps: Afirma Gestores Empresariales, (2018), el método Peps, consiste en que los primeros productos comprados sean los primeros en ser vendidos, con los precios más antiguos y así los resultados obtenidos serán artificialmente más altos, así los inventarios no vendidos queden registrados en el balance. Lo cual es usado más

para efectos contables no tributarios porque a mayor rentabilidad mayor pago de impuestos.

Promedio: Según Gestores Empresariales, (2018), afirma que se toma en cuenta el criterio de los costos de ventas y de inventarios deben ser evaluados a un costo promedio, que se tome en cuenta el número de unidades obtenidas a distintos precios; costo de los artículos y unidades preparados para la venta. Este método es el más usado ya porque verifica el flujo físico de los productos, esencialmente cuando existen cambios de precios y artículos que se repiten.

La formulación del problema fue, ¿Cómo el control interno mejora la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2019?

Para la justificación de la indagación se menciona que; El presente estudio es pertinente pues permite analizar y determinar en cuanto a la optimización de la unidad de almacén de la UNTRM al aplicar el análisis de los procesos internos. El análisis de los datos permitirá determinar cuan eficiente y beneficiosos serán los procesos control interno.

La ejecución de este trabajo beneficia directamente a la UNTRM, a sus trabajadores y colaboradores por cuanto busca mejorar las características de funcionamiento, desempeño y producción en la unidad de almacén. Así mismo, servirá de fuente modelo o guía para quienes decidan implementar o investigar la propuesta de un control interno.

La investigación busca por medio del uso de la teoría y los conceptos básicos de gestión de almacenes y el análisis de eficiencia, hallar aclaraciones a sucesos internos que determinen el buen funcionamiento de la unidad de almacén de la UNTRM en Chachapoyas.

Una buena gestión y optimización de almacén es la clave para que la unidad académica de la UNTRM mantenga una coherente relación con los gastos que genera en la adquisición y administración de sus insumos y materiales. Administrar un almacén es esencial en la cadena logística.

La implementación de esta herramienta de gestión se encuentra al alcance de la UNTRM, tanto en costos y tiempos. Así mismo, la entidad muestra su interés y disposición a la implementación de la propuesta y a los procesos que conlleva. La aplicación de esta redundará en la satisfacción de los trabajadores, colaboradores y estudiantes.

La hipótesis del estudio es; El control interno mejora la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Objetivo General: Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de la Unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en el año 2019.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Evaluar el proceso de gestión de almacén y abastecimiento de bienes aplicado en la UNTRM de Amazonas.
- Diagnosticar la situación actual de organización de la Unidad de almacén de la UNTRM de Amazonas.
- Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la unidad de almacén y abastecimiento de la UNTRM de Amazonas.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo: El presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo en el nivel Descriptivo y Propositiva.

Descriptivo: Se encontró que Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, (2014) afirman que “buscan indicar o recolectar datos de forma individual o en aglomerado respecto a las conceptualizaciones o las variables a las que se menciona” (p.92).

Propositiva: Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014) “se le conoce por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación Propone además la ejecución, el fortalecimiento y el mantenimiento de estos colectivos, tiene como finalidad llegar a niveles altos de productividad y alcanzar el agradecimiento científico sea interno o externo” (p.923).

Diseño: Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014) el diseño No experimental transversal define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, en esta investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto.

$$M : O \rightarrow P$$

Dónde:

M : Muestra
O : Observación
P : propuesta

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Control interno (V.I.): El control interno, según la Contraloría General de la República, (2014). El control interno es un proceso que está a cargo de la administración, la dirección y los colaboradores de la organización, bocetada con la finalidad de otorgar un nivel de fiabilidad en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (p.9).

Gestión de almacén (V.D.): Juan Cañas y Tomás de Haro (como se citó en Guerrero Jiménez, 2013) llegan a la misma definición respecto a la gestión de almacenes como gestión de inventarios o gestión de stocks. Además, indican que su propósito principal es de establecer el mejor valor de los bienes en almacén en función a ciertos criterios de técnicas y económica (p.18).

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
(V.I) Control Interno	El control interno, según la Contraloría General de la República, (2014). El control interno es un proceso que está a cargo de la administración, la dirección y el resto de los colaboradores de una organización, diseñado con la finalidad de otorgar un grado de fiabilidad en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (p.9).	Actividades de Control Entorno de Control Información y comunicación Supervisión	Políticas Procedimientos Procesos Estructuras y Manuales comunicación asertiva monitoreo y supervisión	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista

(V.D) Gestión de Almacén	Juan Cañas y Tomás de Haro (como se citó en Guerrero Jiménez, 2013) llegan a la misma definición respecto a la gestión de almacenes como gestión de inventarios o gestión de stocks. Además, indican que su propósito principal es de establecer el mejor valor de los bienes en almacén en función a ciertos criterios de técnicas y económica (p.18).	Gestión de Inventarios	Método Ueps-Peps y Promedio Espacio (físico) Reportes	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista
--------------------------	---	------------------------	---	---

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Al respecto, Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, y Villagómez Paucar, (2013), lo define como, “la población son un conjunto de grupos, individuos o entidades que son objeto de indagación” (p.205). La investigación se realizó teniendo una población a los trabajadores de la unidad de almacén y el área de abastecimiento.

Tabla 2

Colaboradores	Cantidad
Sub dirección de abastecimiento	
Sub director	1
Secretaria	1
Especialista en contratación	6
Asistentes	2
Área de Almacén	
Jefe de área	1
Técnicos	3
TOTAL	14

Fuente: elaboración propia

Muestra

Tamayo, M., (2012), lo define que “la muestra indica las cualidades que conceptualizan la población de donde fue extraída”. Para la presente investigación se tomará en cuenta toda la población, porque es un pequeño grupo y se consideró investigar en su totalidad, con la finalidad de determinar la mejor aplicación del instrumento al sector más adecuado de la población.

Muestra: toda la población, 14 trabajadores de la unidad de almacén y el área de abastecimiento.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), la obtención de información, es necesario diseñar una estrategia que nos dirija a adquirir información con una finalidad específica, el estudio expuesto de análisis utilizará como instrumentos de adquisición, la entrevista y las encuestas a través de cuestionarios, este plan incluye:

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta. Es de utilidad para el sistema de indagación científica. “Abarca elementos del estudio que son relevantes; posibilita, además, anular algunas inconveniencias no son importante, principalmente; minimiza la realidad a cierto número de información básica y define el objeto de estudio” (Tamayo, M., 2012, p.190.).

Se aplicará la encuesta a los colaboradores de la Unidad de almacén y abastecimiento, con el fin de conocer la situación en que se encuentra la unidad, así mismo esta información será relevante para poder cumplir con mi propósito como investigadora.

Entrevista. Las entrevistas y el entrevistar son aspectos con mucha relevancia en la vida actual, es comunicación asertiva que ayuda a la construcción de la realidad, instrumento eficiente de gran precisión en la medida que se fundamenta. Nos proporciona un adecuado instrumento heurístico para combinar los aspectos prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Carrasco, 2014).

Para conocer aspectos relevantes de la unidad en estudio, se realizó una entrevista a los jefes de las dos áreas, la Sub Dirección de Abastecimiento y la Unidad de Almacén, quienes fueron entrevistados, para conocer y tener información concreta que sirve para alcanzar los objetivos planteados.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de Cuestionario. - Es uno de los procesos en estudio de indagación con la finalidad de obtener datos pertinentes. Tamayo, M. (2012) Indica. “Es un documento el cual tiene diversos ítems o preguntas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p.216).

La presente investigación realizó la guía de cuestionario, para formular las preguntas adecuadas, con el fin de poder obtener información requerida para el análisis que se llevó a cabo.

Guía de Entrevista. - La guía para la entrevista es una herramienta que va a permitir realizar un trabajo reflexivo para los colaboradores a los cuales se les realiza la entrevista. León (2006, p. 180).

Validez y confiabilidad

Validez del instrumento: Según Hernández , (2014), afirma que:

“Es un instrumento de regulación, el cual es analizado en función a las diferentes evidencias. En este sentido se dice que, a mayor evidencia de validez de contenido, criterio y de constructo tenga, éste se aproximará a simbolizar las variables que busca medir” (pág. 204).

La validez del presente instrumento será evaluada por juicio de expertos, profesionales con mucha trayectoria y experiencia suficiente en el campo de la investigación científica.

Confiabilidad del instrumento: Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014):


“Hay diversos procesos para la medición de la confiabilidad de un instrumento. Generalmente se hacen uso de fórmulas que generan el coeficiente de confiabilidad. Normalmente esta puede llegar a medir de 0 a 1, en el cual 0 vienen a significar que existe una nula fiabilidad y 1 por lo contrario es el máximo representante de la confiabilidad” (pág.207).

En el estudio presentado se empleará el coeficiente Alfa de Cron Bach, el cual es un instrumento que mide la confiabilidad en función a la relación entre reactivos dentro de una evaluación. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), indican que un coeficiente de confiabilidad será más relevante cuanto más se aproxime al coeficiente uno (1), lo que se entenderá como mínimo error de medición. La medición

va de 0 a 1, tal como se presenta a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

K: El número de ítems	25.00
ΣSi^2: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	16.61
S_T^2: La Varianza de la suma de los Ítems	60.35
α: Coeficiente de Alfa de Cron Bach	0.755

Fuente: Elaboración Propia


Fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Alfa de Crobach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	25

2.5. Procedimientos

Mediante el proceso de muestreo se extrajo un conjunto de individuos que representarán a la población.

A la muestra se les aplicó la técnica de cuestionarios y entrevista, para obtener datos.

La información obtenida fue procesada por la herramienta de Excel y SPSS.

Posterior al proceso de información se interpretó para obtener resultados

A través de los resultados se llegó a la conclusión.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Se hará uso de los cuadros de adjudicación de las frecuencias. Las distribuciones de frecuencias, en especial al hacer empleo de las frecuencias absolutas, para lo cual se pueden usar forma de gráficos de barras, histogramas, gráficas circulares y polígonos de frecuencia; todo esto evaluando a través utilización Microsoft Excel, software estadístico como el SPSS versión 23. Se hará uso de la estadística inferencial que son métodos y procedimientos como es el método inductivo, que consiste en el análisis de los datos obtenidos de cada variable por medio de las técnicas que fueron utilizadas como es la encuesta y entrevista por medio de programas informáticos ya mencionados.

2.7. Aspectos éticos

Se tomará en consideración algunos puntos, como la reservación de los datos adquiridos, seguridad sobre los datos y la utilización de instrumento con mucho cuidado teniendo en cuenta lo siguiente:

Autonomía. La población encuestada será totalmente independiente en todas sus respuestas, estas no serán manipuladas por parte de otros individuos o del mismo investigador, con el fin de adquirir una respuesta precisa y concreta de lo que se quiere investigar.

Responsabilidad. Se acepta en su totalidad como investigador de los resultados adquiridos en la ejecución de la indagación.

Privacidad. Este aspecto será ejecutado desde el origen del estudio, el respeto al anonimato de los colaboradores que participarán en la aplicación de la encuesta.

Confidencialidad. Los datos obtenidos de los colaboradores de institución de Amazonas no pueden darse a conocer en forma parcial o totalmente, son privados y reservados, utilizándose sólo para propósitos de análisis.

III. RESULTADOS

3.1. Cuadro de datos, variable: Control Interno

Tabla 3. Cuadro de datos, encuesta aplicada a los trabajadores de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, variable independiente: Control Interno

	ITEM/ CONTROL INTERNO	Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Cuentan con Políticas establecidas para la ejecución de sus actividades?	1	2	3	8	0
2	¿Trabajan en base a una estructura o procedimientos para el desarrollo de sus actividades?	1	1	8	4	0
3	¿Crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades?	0	1	3	7	3
4	¿Cuentan con capacitaciones en los dos últimos años respecto a la gestión de Almacenes?	1	0	5	7	1
5	¿Existe una comunicación asertiva entre la unidad de almacén y la sub dirección de abastecimiento?	5	8	1	0	0
6	¿Existen líderes en dicha unidad, considera que los jefes son un buen líder para guiar al cumplimiento de los objetivos?	4	9	1	0	0
7	¿Consideran que son un equipo de colaboradores con ética profesional?	8	4	1	0	1
8	¿Se realizan procesos de control de existencias en la unidad de almacén de la UNTRM?	4	7	1	0	2
9	¿Se realizan Inventarios Periódicos de los materiales existentes en la unidad de almacén?	6	7	0	1	0
10	¿En la unidad de almacén se cuenta con un stock mínimo de prevención?	0	8	3	3	0

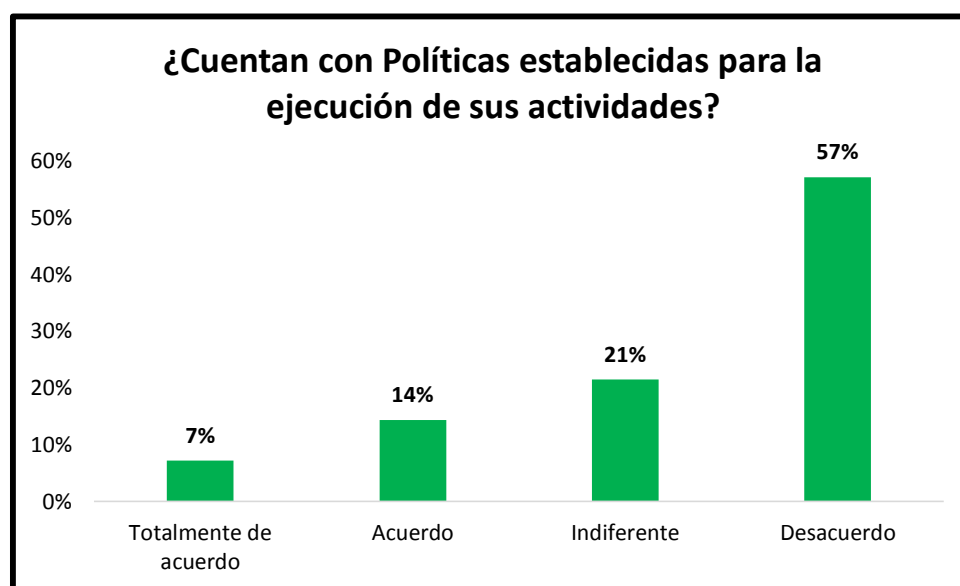
Fuente: Elaboración Propia- Encuesta aplicado a los trabajadores de la unidad de almacén de la UNRTM

Tabla 4. ¿Cuentan con Políticas establecidas para la ejecución de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	1	7%
Acuerdo	2	14%
Indiferente	3	21%
Desacuerdo	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N °1



Fuente: Elaboración Propia

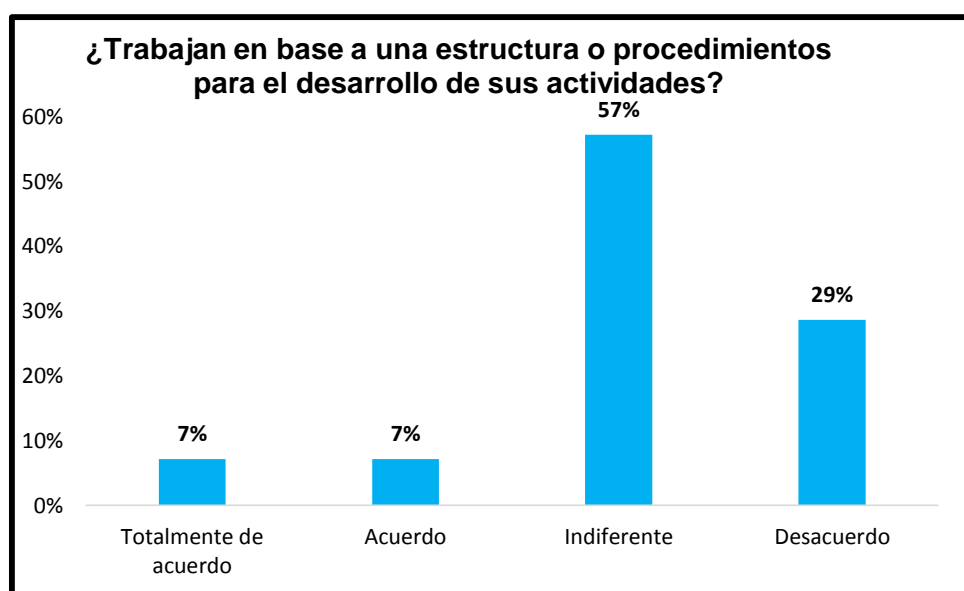
Análisis y descripción de resultados. Del 100% , el 57% menciona que no cuentan con políticas al momento de la ejecución de sus actividades estando en desacuerdo, el 21% le es indiferente a la premisa, mientras que el 14% y 7% está totalmente de acuerdo y acuerdo, lo cual es una minoría, esto demuestra una falta de coordinación.

Tabla 5. ¿Trabajan en base a una estructura o procedimientos para el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	1	7%
Acuerdo	1	7%
Indiferente	8	57%
Desacuerdo	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 2



Fuente: elaboración propia

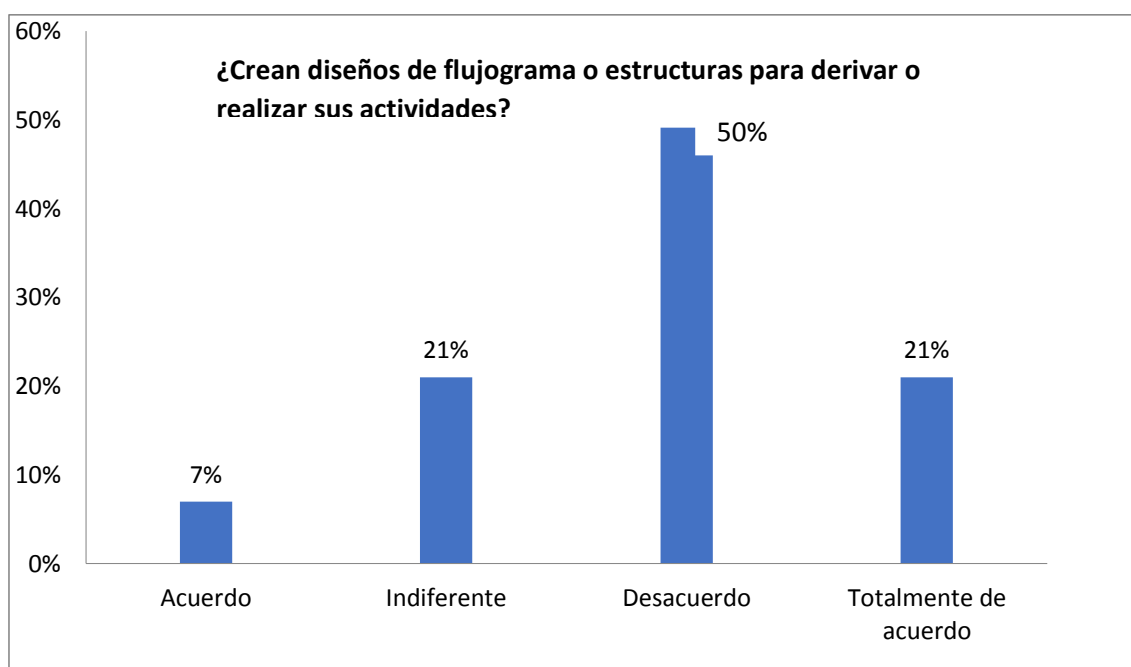
Análisis y descripción de resultados. Del 100%, el 57% es indiferente a la pregunta, el 29% afirma que no trabajan en base a estructuras o manuales para el desarrollo de sus actividades. Mientras el 14% de los encuestados restantes están totalmente de acuerdo y acuerdo, lo demuestra que no cuentan con una estructura para los procedimientos del desarrollo de sus actividades.

Tabla 6. ¿Crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje valido
Acuerdo	1	7%
Indiferente	3	21%
Desacuerdo	7	50%
Totalmente de acuerdo	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 3



Fuente: elaboración propia

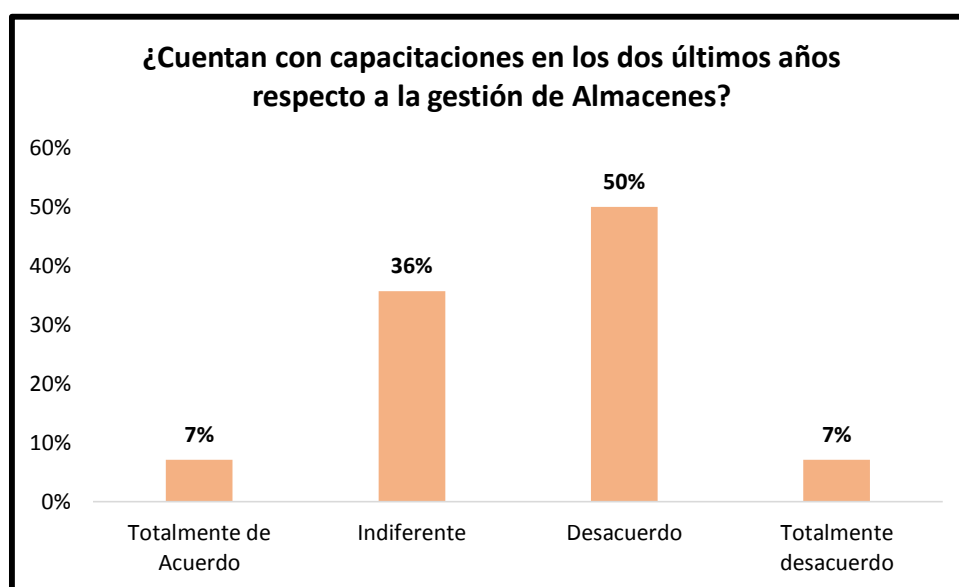
Análisis y descripción de resultados. Del 100%, el 50% afirma que no crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades. Mientras el 21% de los encuestados restantes están indiferentes y totalmente de acuerdo, lo demuestra que no cuentan con un flujograma para los procedimientos del desarrollo de sus actividades.

Tabla 7. ¿Cuentan con capacitaciones en los dos últimos años respecto a la gestión de Almacenes?

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de Acuerdo	1	7%
Indiferente	5	36%
Desacuerdo	7	50%
Totalmente desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 4



Fuente: elaboración propia

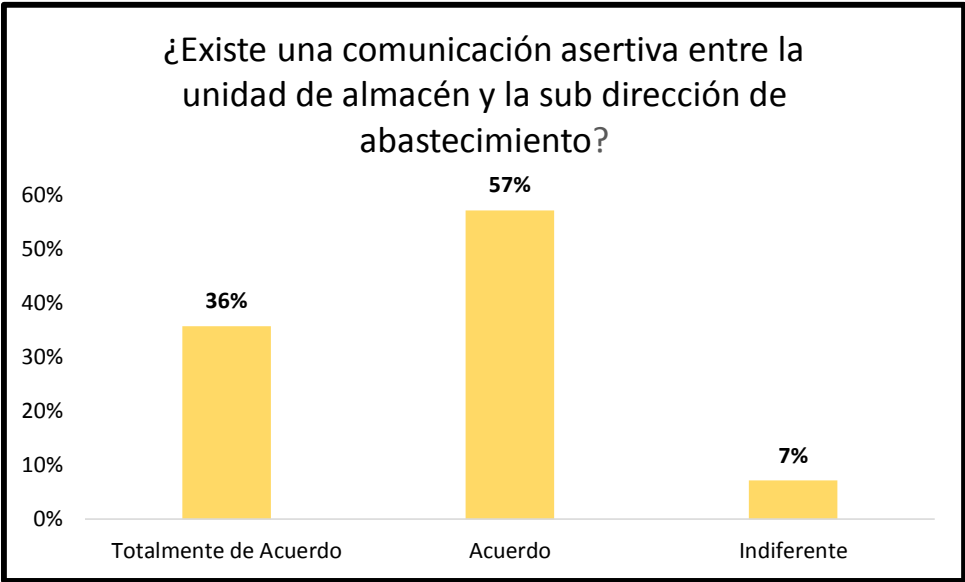
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 50% manifiesta que no son capacitados estando en desacuerdo, el 36% es indiferente al tema, mientras un 7% de los encuestados está de acuerdo de haber recibido capacitaciones, y el otro 7% está en desacuerdo, lo que demuestran que no están bien actualizados ni capacitados respecto a su área.

Tabla 8. *¿Existe una comunicación asertiva entre la unidad de almacén y la sub dirección de abastecimiento?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de Acuerdo	5	36%
Acuerdo	8	57%
Indiferente	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 5



Fuente: elaboración propia

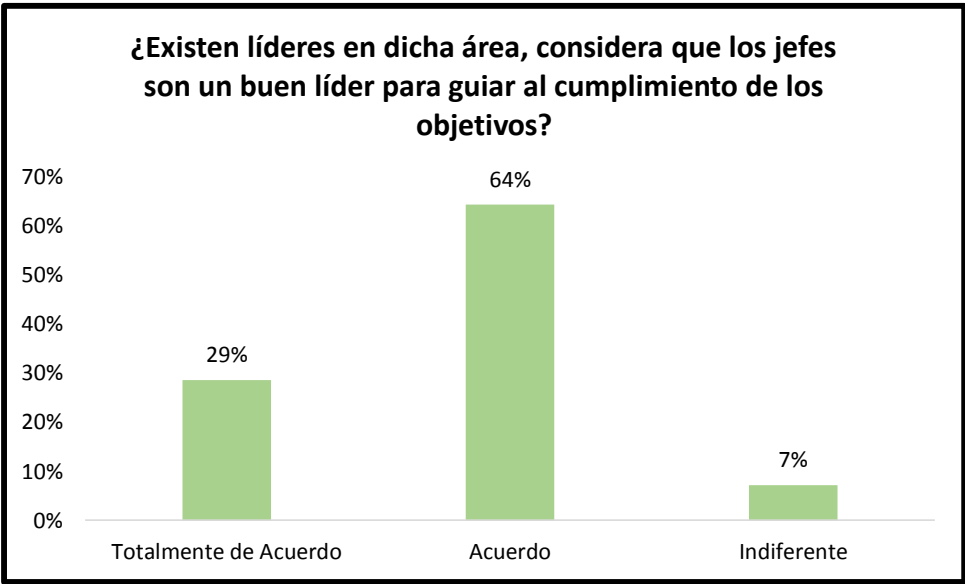
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 57% manifiesta que existe una buena comunicación entre ambas áreas, el 36% está totalmente de acuerdo con la premisa, mientras que el 7% es indiferente.

Tabla 9. *¿Existen líderes en dicha unidad, considera que los jefes son un buen líder para guiar al cumplimiento de los objetivos?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de Acuerdo	4	29%
Acuerdo	9	64%
Indiferente	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 6



Fuente: elaboración propia

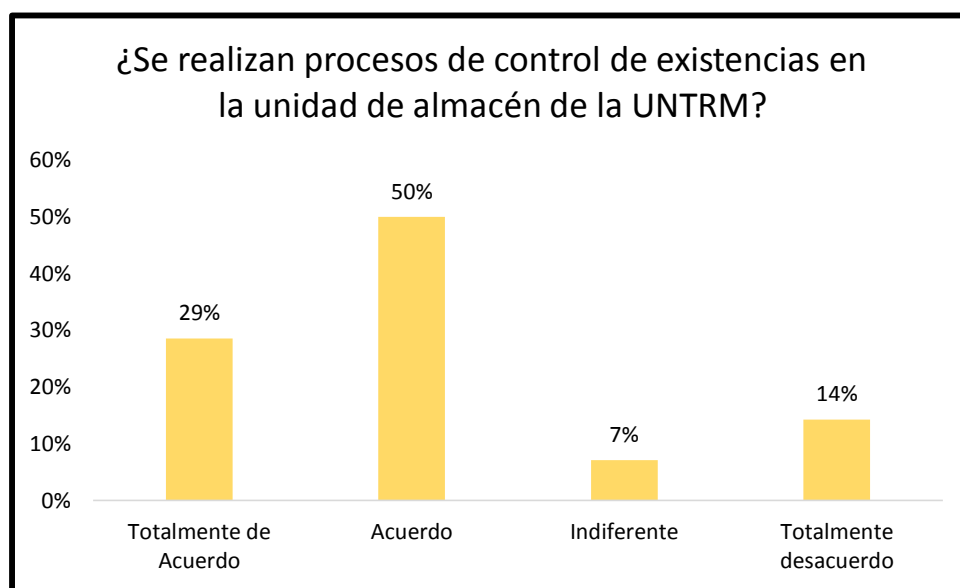
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 64% manifiesta que sus jefes son líderes y consideran que son buenos para cumplir con los objetivos estando de acuerdo, el 29% está totalmente de acuerdo con lo mencionado y el 7% le es indiferente al tema.

Tabla 10. *¿Se realizan procesos de control de existencias en la unidad de almacén de la UNTRM?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de Acuerdo	4	29%
Acuerdo	7	50%
Indiferente	1	7%
Totalmente desacuerdo	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 7



Fuente: elaboración propia

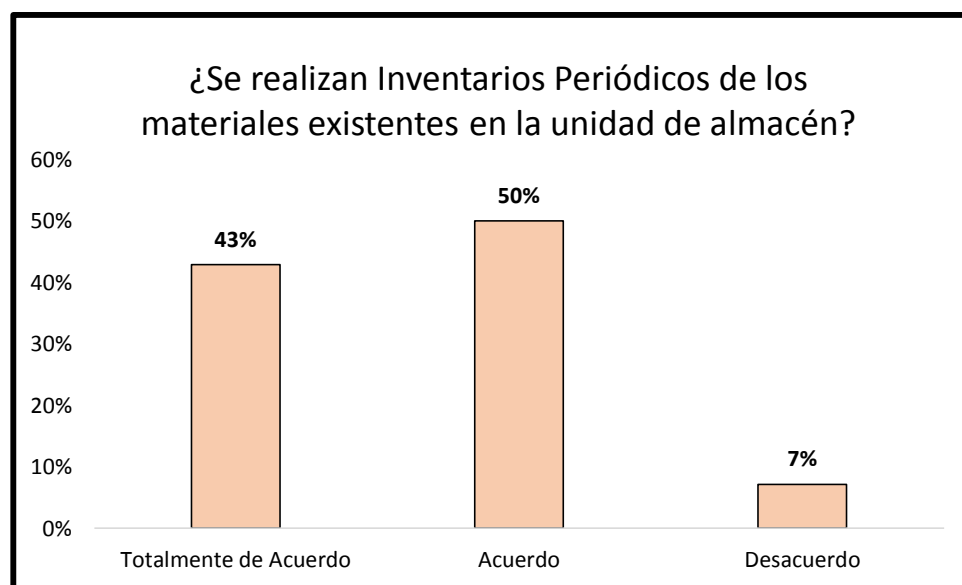
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 50% manifiesta que si realizan procesos de control de existencias en el área de almacén, el 29% responde estar totalmente de acuerdo, el 14% manifiesta lo contrario a lo mencionado, mientras el 7% es indiferente.

Tabla 11. *¿Se realizan Inventarios Periódicos de los materiales existentes en la unidad de almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de Acuerdo	6	43%
Acuerdo	7	50%
Desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 8



Fuente: elaboración propia

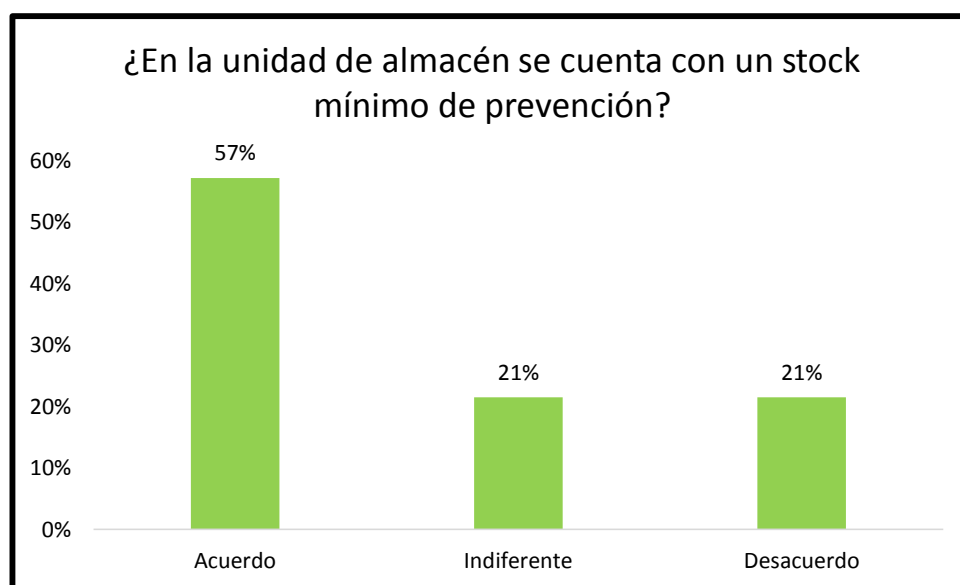
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 50% manifiesta que realizan el inventariado periódico respecto a los materiales existentes en el área de almacén, el 43% está totalmente de acuerdo, mientras el 7% está en desacuerdo.

Tabla 12. *¿En la unidad de almacén se cuenta con un stock mínimo de prevención?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Acuerdo	8	57%
Indiferente	3	21%
Desacuerdo	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 9



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 57% manifiesta que cuentan con stock o reserva de los útiles de escritorio, el 21% se muestra indiferente al tema, mientras el 21% está en desacuerdo.

3.2 Cuadro de datos, variable Gestión de Almacén

Cuadro de datos, encuesta aplicada a los trabajadores de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, variable independiente: Gestión de almacén

	ITEM/GESTIÓN DE ALMACÉN	Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Conoce adecuadamente el proceso del método promedio?	8	3	0	1	2
2	¿Cree que las áreas realizan adecuadamente sus requerimientos de bienes para ser atendidos por la unidad de almacén?	2	2	2	8	0
3	¿Cuentan con un pedido de compra respecto al presupuesto que se le otorgan a su unidad, se encuentra disponible en este momento?	5	8	1	0	0
4	¿Cuentan con el servicio de internet adecuado en la unidad de almacén?	0	8	5	1	0
5	¿Cuentan con sistemas informáticos apropiados?	6	7	0	1	0
6	¿Cuentan con un reporte manual de los movimientos de la unidad de almacén?	0	10	3	1	0
7	¿Velan por la seguridad y mantenimiento del local y equipos del almacén?	5	7	1	1	0
8	¿El área de almacén es adecuada para la custodia de los bienes?	5	0	0	8	1
9	¿Se realiza comprobación del inventario físico y el sistema usado?	3	10	1	0	0
10	¿Cuándo se realizan inventarios de las tarjetas de Kardex se encuentran al día?	6	6	0	0	2
11	¿El personal que labora cree que se abastece para desempeñar correctamente las funciones y/o actividades del almacén?	5	7	2	0	0

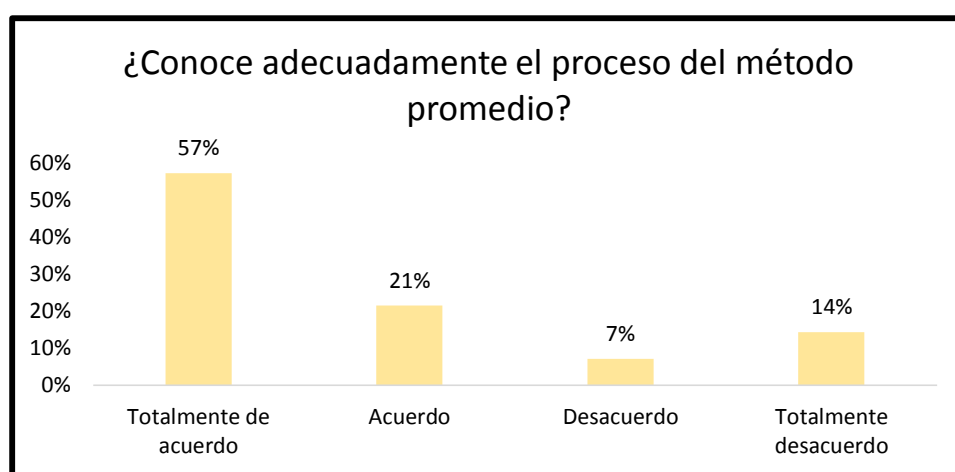
Fuente: elaboración propia- encuesta aplicado a los trabajadores de la unidad de almacén de la UNTRM

Tabla 6. *¿Conoce adecuadamente el proceso del método promedio?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	8	57%
Acuerdo	3	21%
Desacuerdo	1	7%
Totalmente desacuerdo	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 10



Fuente: elaboración propia

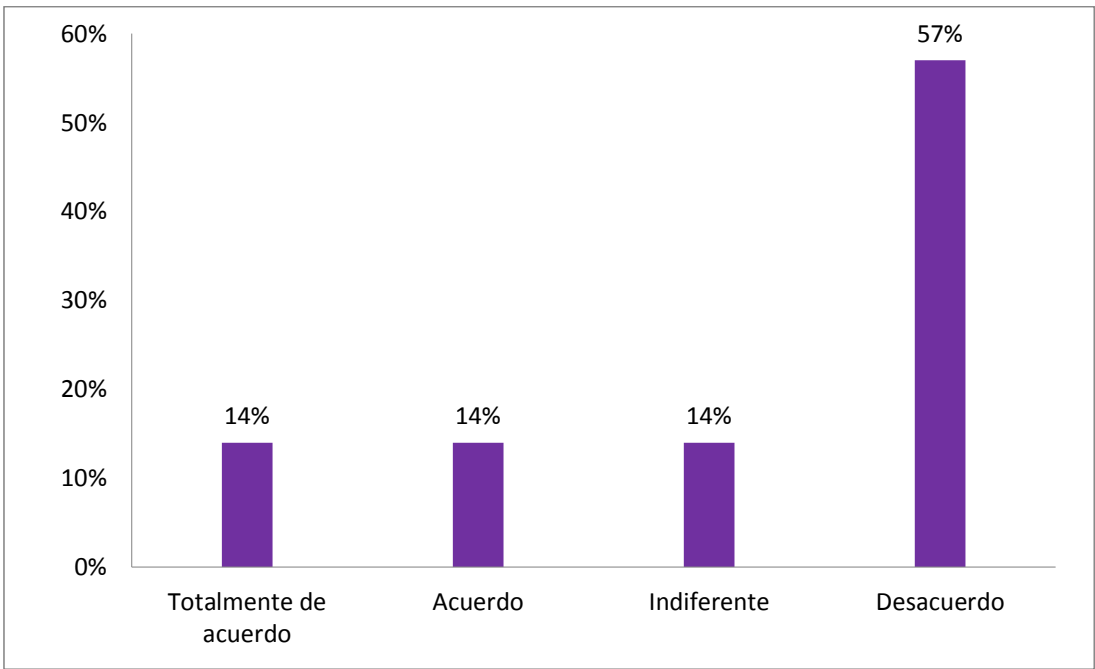
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 57% manifiesta tener conocimiento del método utilizado, el 21% está de acuerdo, mientras el 14% está totalmente en desacuerdo y el 7% en desacuerdo. Esto es un resultado positivo.

Tabla 7. *¿Cree que las áreas usuarias realizan adecuadamente sus requerimientos de bienes?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	2	14%
Acuerdo	2	14%
Indiferente	2	14%
Desacuerdo	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N°11



Fuente: elaboración propia

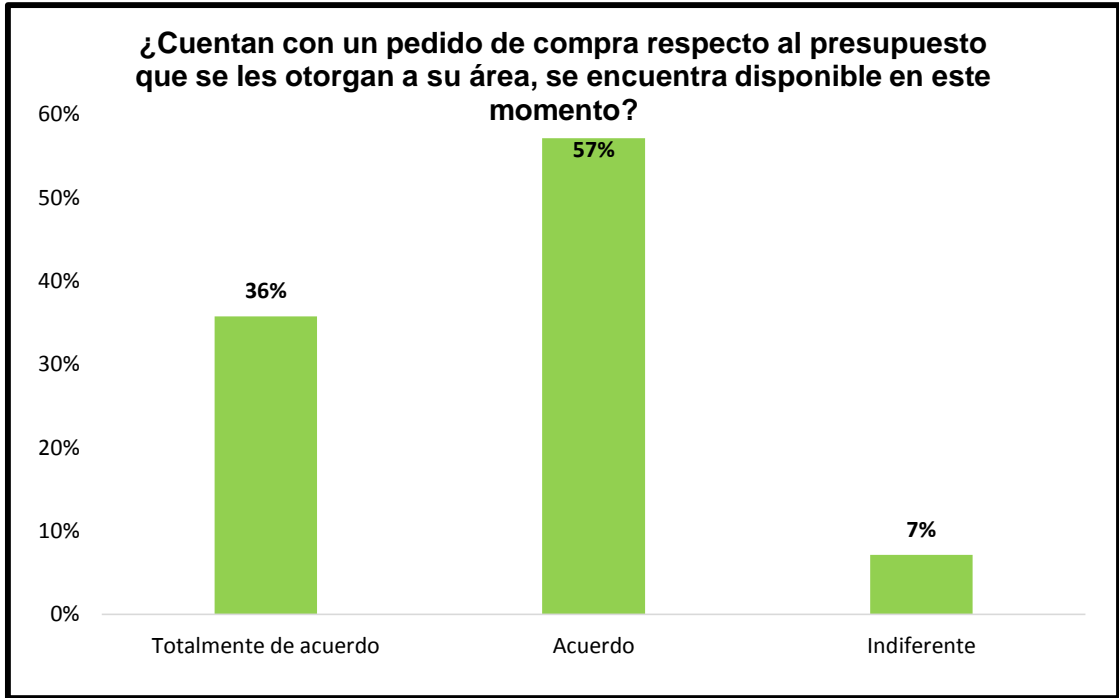
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 57% manifiesta que las áreas no realizan adecuadamente sus requerimientos de bienes, el 14% está totalmente de acuerdo con lo mencionado, un 14% es indiferente al tema, y 14% restante de los encuestados manifiesta estar en acuerdo.

Tabla 8. *¿Cuentan con un pedido de compra respecto al presupuesto que se le otorgan a su unidad, se encuentra disponible en este momento?*

	Frecuencia		Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	5	36%	
Acuerdo	8	57%	
Indiferente	1	7%	
TOTAL	14	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura N° 12



Fuente: elaboración propia

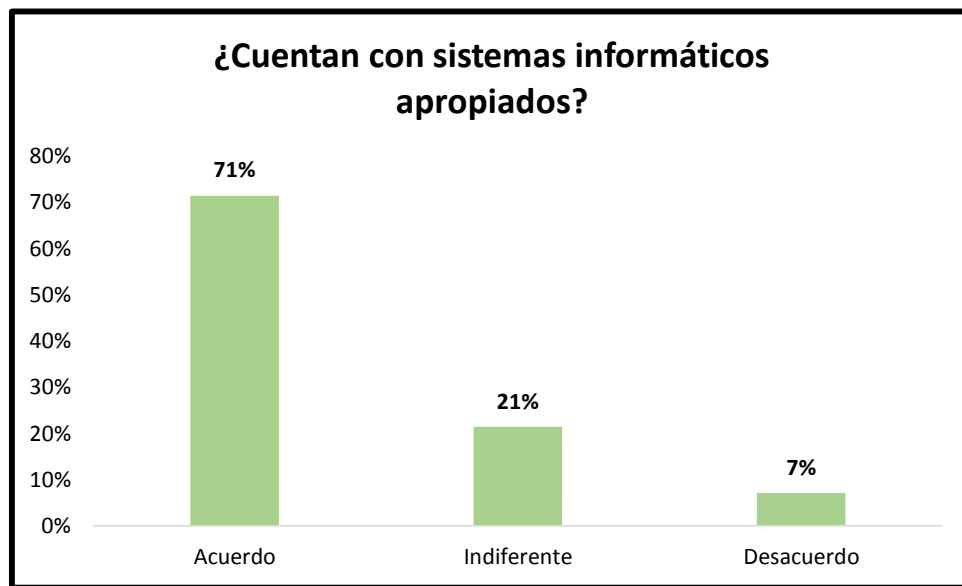
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 57% manifiesta que cuentan con compras de pedidos en base al presupuesto que les otorgan, el 36% está totalmente de acuerdo y el 7% es indiferente.

Tabla 9. *¿Cuentan con sistemas informáticos apropiados?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Acuerdo	10	71%
Indiferente	3	21%
Desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 13



Fuente: elaboración propia

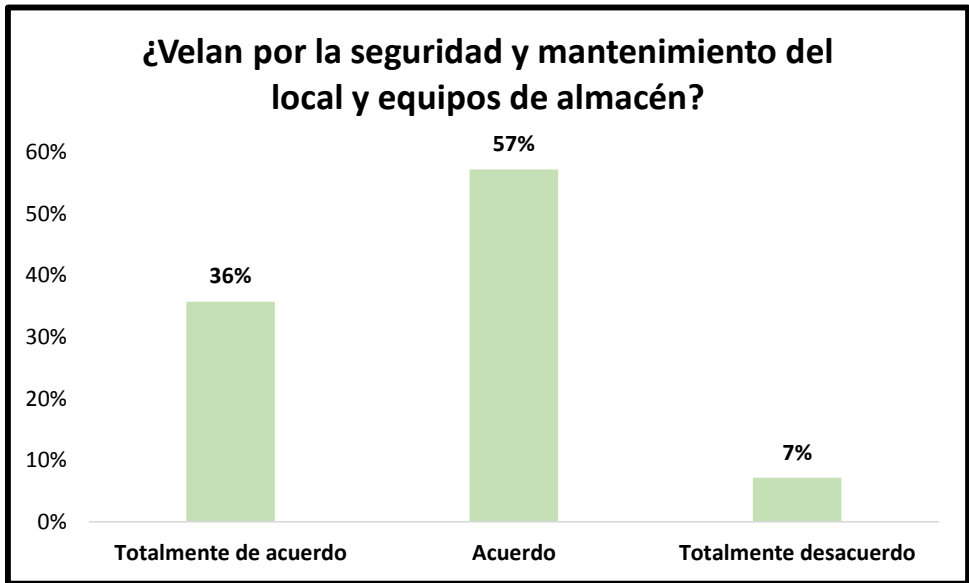
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 71% manifiesta que cuentan con sistemas informáticos apropiados, el 21% de los encuestados se presenta indiferente, el 7% restante está en desacuerdo, lo cual, que por mayoría obtenemos resultados positivos, pero será necesario mejorar ese 28% que le parece indiferente o deficiente.

Tabla 10. *¿Velan por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	5	36%
Acuerdo	8	57%
Totalmente desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 14



Fuente: elaboración propia

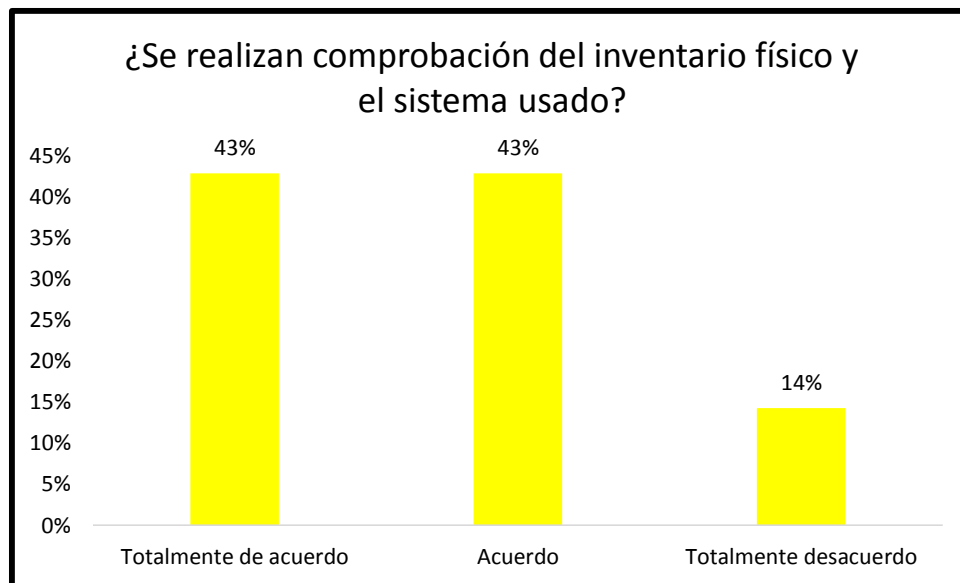
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 57% está de acuerdo con la existencia de seguridad y mantenimiento respecto al área y equipos de almacén, el 36% se manifiesta estando totalmente de acuerdo, el 7% está en desacuerdo.

Tabla 11. ¿Se realizan comprobación del inventario físico y el sistema usado?

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	6	43%
Acuerdo	6	43%
Totalmente desacuerdo	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 15



Fuente: elaboración propia

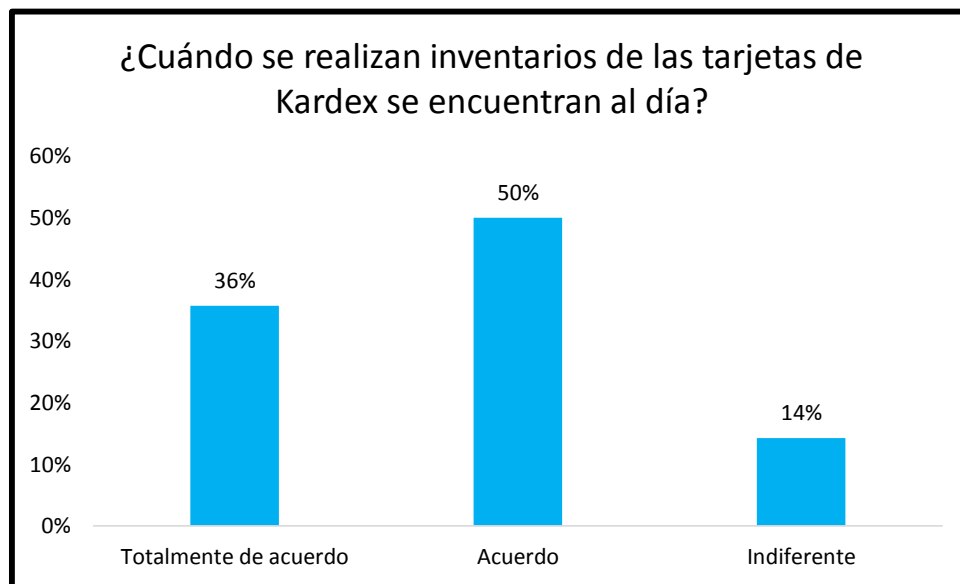
Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 43% están conforme con realizar la comprobación del inventariado físico y el sistema usado, el 43% más de los encuestados se manifiesta estando totalmente de acuerdo mientras el 14% se encuentra en totalmente desacuerdo.

Tabla 12. *¿Cuándo se realizan inventarios de las tarjetas de Kardex se encuentran al día?*

	Frecuencia		Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	5	36%	
Acuerdo	7	50%	
Indiferente	2	14%	
TOTAL	14	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura N° 16



Fuente: elaboración propia

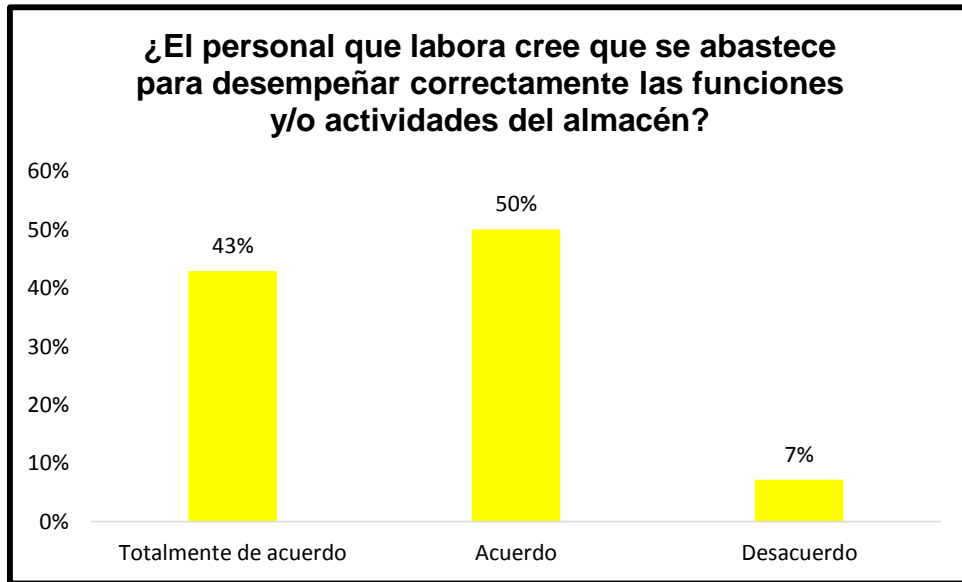
Análisis y descripción de resultados Del 100%, el 50% están de acuerdo que mantienen disponible y al día las tarjetas de kardex que realizan, el 36% está totalmente de acuerdo y el 14% restante le es indiferente a la premisa. Lo cual son actividades positivas y ayuda a mantener un control adecuado de los bienes del almacén.

Tabla 13. *¿El personal que labora cree que se abastece para desempeñar correctamente las funciones y/o actividades del almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje valido
Totalmente de acuerdo	6	43%
Acuerdo	7	50%
Desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 17



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados Del 100% de encuestados, el 50% están de acuerdo que cuentan con el personal capacitado y que puede abastecerse y realizar adecuadamente las actividades, el 43% está en totalmente de acuerdo, mientras el 7% se mantiene en desacuerdo. Mantener trabajadores capaces, lo cual es una estrategia al momento de realizar sus actividades.

ENTREVISTA N°1

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS

Participantes: Jefe de la oficina de sub dirección del abastecimiento

1. ¿Cuenta con un control interno adecuado en los procesos del manejo en almacenes?
Solamente se está trabajando con el Manual de Almacenes aceptado para el sector público para poder manejar el control interno del almacén.
2. ¿Tiene la Universidad un organigrama o manual de organización y funciones?
Si la universidad si cuenta con Manual de Organización y funciones (MOF)
3. ¿Establece un seguimiento constante de control interno en la unidad de almacén?
El control interno que se realiza en almacén no es constante.
4. ¿Cuenta con sistemas informáticos apropiados para la adquisición de Bienes?
Si actualmente se está realizando por el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y por el Sistema de Abastecimiento.
5. ¿Aplica estrategias para el mejorar funcionamiento de las actividades de la unidad?
Si se elaboraron Directivas para poder aplicar la Nueva Ley de Contrataciones con el Estado.
6. ¿Cumplen con los objetivos y metas trazadas dentro del área y en general?
Si en lo posible tratamos de que el personal que labora en mi área cumpla con las metas y objetivos trazados para lograr la ejecución presupuestal y que se otorgue un buen servicio a las áreas usuarias de esta universidad.
7. ¿El personal que labora en la unidad de almacén conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?
Si al momento de ingresar a laborar se les capacitó por un periodo de una semana en lo que se refiere al manejo de los sistemas informáticos del almacén y las funciones y responsabilidades con las que deberían cumplir.
8. ¿La unidad de almacén cuenta con normas establecidas de seguridad para disminuir los riesgos de pérdida de los bienes?

No se encuentra normado hasta la actualidad y a la unidad de almacén de la universidad le hace falta contar con un espacio físico más amplio para poder resguardar los bienes recibidos de nuestros proveedores hasta que sean instalados en los ambientes de las áreas usuarias y que preste la seguridad necesaria.

9. ¿Cuentan con normas para el cumplimiento de los resultados operativos?

No se cuenta con normas para realizar las actividades para poder conseguir los resultados de operativos se hace de acuerdo a las circunstancias que se nos presentan.

10. ¿Con qué frecuencia utilizan el manual de procesos de almacén?

Si es usado para seguir los procesos de recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de pedidos y distribución.

ENTREVISTA N°2

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS

Participantes: Jefe del área de almacén

1. ¿Cuenta con un control interno adecuado en los procesos del manejo en almacenes?
Si se realiza el control interno de almacén a cargo de mi persona más un técnico administrativo del almacén.
2. ¿Tiene la Universidad un organigrama o manual de organización y funciones?
Si nuestra universidad si cuenta con su Manual de Organización de Funciones (MOF)
3. ¿Establece un seguimiento constante de control interno en la unidad de almacén?
El control interno del almacén se realiza periódicamente.
4. ¿Cuenta con sistemas informáticos apropiados para la adquisición de Bienes?
El área de almacén cuenta con dos sistemas el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y el Sistema de Abastecimiento
5. ¿Aplican estrategias para el mejorar funcionamiento de las actividades de la unidad?
Si solamente a través de Directivas que nos alcanzaron.
6. ¿Cumplen con los objetivos y metas trazadas dentro de la unidad y en general?
Si porque de nuestra área depende el pago oportuno a los proveedores y la atención las áreas usuarias.
7. ¿El personal que labora en la unidad de almacén conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?
Si el personal desde el momento de su ingreso se les enseñó el manejo de los sistemas informáticos manejados en nuestra oficina, las funciones que deberían cumplir y el manejo de la documentación del área.
8. ¿La unidad de almacén cuenta con normas establecidas de seguridad para disminuir los riesgos de pérdida de los bienes?

No se ha implementado hasta el momento. Además, nos hace necesario contar con un ambiente más amplio para la recepción de bienes adquiridos por la universidad.

9. ¿Cuentan con normas para el cumplimiento de los resultados operativos?

No, las actividades la realizan todos los trabajadores de la unidad no existe una organización en el desempeño de las actividades diarias.

10. ¿Con qué frecuencia utilizan el manual de procesos de almacén?

Su uso es constante pero la dificultad que tenemos es que no existe una persona específicamente que sea el responsable de la recepción de bienes, atención al área usuaria y análisis de las órdenes de compra.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo General- Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de la Unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en el año 2018.

Con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y entrevista se pudo analizar las respuestas encontrando puntos positivos y negativos, dentro de los positivos encontramos que trabajan con sistemas adecuados como el SIGA, en base a los manuales que es específico para las instituciones públicas y con las estrategias que les entrega la directiva. Mientras que los puntos negativos fueron que no cuentan con un flujograma, lo cual es importante porque así se puede llevar el control del flujo de trabajo que realizan, además facilita el proceso del desarrollo de sus actividades, porque ya tienen las funciones definidas que cada uno tiene, no cuentan con políticas que estén alineadas con las de la universidad, la implementación de esta será importante para el desarrollo de sus operaciones, por último no son capacitados constantemente, eso también es importante porque las actualizaciones se dan a diario y se tiene que estar acorde con ello.

Podemos respaldar lo mencionado con los resultados que obtuvo el autor Taffur Melo y Peña Cruz (2016) en su estudio titulado “*Propuesta del mejoramiento del sistema de inventarios en el almacén MERCASUR*”, encontró que no existe un control adecuado, porque no mantienen un stock suficiente, los costos de almacenamiento son altos, no son capacitados constantemente, por lo sugiere optimizar el almacén, aprovechar la tecnología, capacitar al personal que trabaja en el área constantemente para el registro y control de los bienes que mantienen. Tomando en cuenta lo mencionado y en base a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y entrevista se realizó la propuesta de control interno con el fin de mejorar la gestión de la unidad de almacén de la UNTRM.

Objetivo Específico a) Evaluar el proceso de la gestión de almacén y abastecimiento de bienes aplicado en la UNTRM de Chachapoyas.

Para evaluar como es el proceso de la gestión o las actividades que realizan en la Unidad de Almacén y Abastecimiento de la UNTRM, se aplicó las técnicas de encuesta a los trabajadores de la unidad mencionada y del área que los administra, Sub Dirección de Abastecimiento. Quienes afirman que, para iniciar las actividades dentro de la unidad de almacén, los trabajadores tienen que ser capacitados, el periodo de duración es una semana, lo cual se puede verificar en la entrevista (Nº 1- pregunta 7). Además, que

trabajan haciendo uso de los sistemas informáticos como es el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y por el Sistema de Abastecimiento. Que para ello también tiene una previa enseñanza y capacitación, entrevista (N° 1- pregunta 4) y la Tabla N°16, donde muestra que el 71% de los trabajadores está de acuerdo que trabajan con sistemas adecuados para la unidad de almacén, es constante

Se pudo identificar que trabajan en base a manuales que se alinean con los manuales y políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, como es el Único Manual de Almacenes que va dirigido específicamente a las instituciones Públicas, entrevista (N°1- pregunta 1), pero también manifestaron que el uso es constante pero se efectúa adecuadamente, porque los técnicos no son responsables de las tareas específicas como recepción de bienes, atención al área usuaria y órdenes de compra, esto debido a que todos actúan en el momento y no tienen una organización ni funciones definidas, entrevista (N°2-pregunta 10). Por lo que podemos decir que trabajan en base a manuales y estructuras, sistemas adecuados como el SIGA, pero no tienen una organización bien estructurada, que como consecuencia puede traer resultados negativos, pero aún no se dio el caso. Lo que se busca es tener un buen resultado en la ejecución de sus actividades. Lo cual es necesario para el cumplimiento de los objetivos que tiene la unidad con la Universidad, que es dar un servicio bueno a las áreas usuarias.

Así mismo, estos resultados encontrados en el presente estudio son respaldados con otros estudios (ORÉ NÚÑEZ, 2016) en su investigación Diseño de una Estructura de Control Interno Operativo, para Mejorar la Gestión de Inventarios. Obtuvo resultados parecidos que concluye que es necesario el diseño de una estructura de control interno operativo, para mejorar la gestión del inventario. Además, que será una herramienta de vital importancia para el control de inventarios.

Es necesario mencionar lo que ocurre cuando existe una falta de control interno y mala gestión de los procesos respecto a las operaciones dentro de un área determinado, (Cabrera Pérez & Díaz Coronel, 2017) realiza un estudio para proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias que como resultados tuvo, que al realizar un estudio minucioso de la sobre el área de almacén se determinó que su sistema de control interno para las existencias no es eficiente, sus procesos son inadecuados, que afectan su eficiencia y gestión.

Objetivo Específico b) Diagnosticar la situación actual de gestión de la Unidad de almacén de la UNTRM de Amazonas.

Realizando la evaluación del proceso de gestión de la unidad de almacén, se logró diagnosticar la situación actual del almacén, muestra una gestión positiva porque cuentan con colaboradores capaces de realizar sus funciones, los jefes más allá de dar órdenes son líderes y trabajan en conjunto eso arrojó la tabla N° 9, cuentan con un apoyo mutuo, realizan controles de existencias con las que cuentan, velan por la seguridad de los bienes, equipos de almacén lo corrobora la tabla N° 17. Así mismo se pudo identificar aspectos que dificultan el buen funcionamiento de la unidad de almacén, se aplicó una encuesta y entrevista a los trabajadores y jefes de la unidad de almacén y de la Sub Dirección de Abastecimientos respectivamente. Que como resultado obtuvimos que no cuentan con Políticas establecidas para el proceso de las actividades y el buen funcionamiento de la unidad, así lo afirmaron en la Tabla N° 4, el 57% menciona que no existe políticas establecidas dentro de la unidad de estudio, además se observó que el 21% es indiferente al tema. Respecto al espacio físico de la unidad, los entrevistados manifiestan que es pequeño para la cantidad de bienes que mantiene, por lo que se convierte en un punto importante de las necesidades de la unidad de almacén al cual se le debe prestar atención porque de ello depende la satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad.

También pudimos identificar que no cuentan con un flujograma o estructura para trabajar en base a ello al momento de realizar sus actividades, en la Tabla N° 6, el 50% afirma estar en desacuerdo, lo cual es importante que toda área o departamento cuente con un flujograma que defina sus actividades que se llevaran a cabo en un determinado periodo de tiempo.

Así mismo, estos resultados encontrados en el presente estudio se fundamentan con la teoría de Mariño (2010) citado por Chulde Fraga (2014), afirma que el proceso de gestión es un conjunto de actividades, que se desarrollan en base a la adopción de estructuras, guías que lleva a la eficacia de un sistema de gestión de calidad, con el fin de satisfacer a los clientes o usuarios.

Otra fortaleza importante para el buen desempeño de los trabajadores en el área determinado, es estar constantemente en capacitaciones. El resultado obtenido después de la aplicación de la encuesta a los trabajadores fue que el 50% afirma que no han sido

capacitados en los últimos años, eso genera una desactualización, desconocimiento de los nuevos procedimientos. Estas acciones son causas de desventajas y creación de nuevos problemas a futuro. Tiene una gran importancia capacitar a los trabajadores, porque de ellos depende muchas cosas por lo que tiene que desempeñarse de manera adecuada, como es el manejo del almacén, los cuidados y la seguridad de los bienes y equipos de almacén. La Tabla N°17, los resultados arrojaron que el 57% tienen el compromiso con el área ya que tienen cuidado y seguridad con las existencias del área de almacén.

Así mismo, estos resultados encontrados en el presente estudio son respaldados con otros estudios Rivera Villacorta (2016) en su estudio Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión, menciona la importancia que tiene el desempeño laboral de los trabajadores sobre los resultados y el control interno de un determinado departamento o área, así mismo recomienda que los colaboradores tienen que estar en constante capacitación y brindarles las herramientas para mejorar su desempeño laboral.

Objetivo Específico c) -Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la unidad de almacén y abastecimiento de la UNTRM de Amazonas.

En base a lo analizado y conociendo el panorama de la unidad de almacén de la UNTRM, se realizó la propuesta de control con el fin de mejorar y superar los aspectos que vienen dificultando el proceso de la gestión, por eso se planteó como primera instancia la creación de un flujograma grafico visual, que es una herramienta importante para controlar el flujo de trabajo de los integrantes de la unidad de almacén, así mismo se promueve la creación de la visión y misión que tienen que tomar en cuenta, siguiendo con la propuesta se definió las actividades de cada uno de los trabajadores y se creó un plan de actividades, que consiste en realizar capacitaciones con los temas que más necesitan, la creación de objetivos y la planeación de las actividades y así poder tener un control más cercano y conciso.

A partir de la selección de los problemas identificados, y el análisis realizado a cada uno de ellos, así es como se definió el problema mayor de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas con la finalidad de desarrollar una propuesta para mejorar el control interno en la unidad de almacén.

V. CONCLUSIONES

- 1) Culminando la interpretación de los resultados obtenidos, se logró identificar aspectos y problemas que dificulta el buen funcionamiento de la unidad de almacén y así mismo se evaluó el proceso de la gestión de la unidad de almacén y abastecimiento, por lo que se definió proponer el sistema de control interno para mejorar esas deficiencias que tienen dentro de la unidad de almacén.
- 2) Se diagnosticó la situación actual de la unidad de almacén, la cual mostró que es positiva porque cuenta con aspectos como tener una comunicación asertiva, los jefes son líderes que muestran apoyo a sus colaboradores, lo cual es bueno para tomar como fortalezas y mejorar lo negativo, así mismo se logró identificar los factores que dificultan el proceso y buen funcionamiento del desarrollo de las actividades de la unidad de almacén, como es; la falta de implementación de políticas al momento de llevar a cabo sus operaciones, así fueron los resultados de la Tabla N° 4, que el 57% lo afirmó. La falta de un flujograma o estructura también fue considerado como un factor dificultoso, ya que el 29% de los encuestados lo afirmó.
- 3) El proceso de gestión evaluado en la unidad de almacén de la UNTRM, se dio a través de una encuesta y entrevista, tuvo un resultado positivo ya que al inicio de realizar las actividades en la unidad de almacén pasan por una capacitación de una semana y acatan el Manual de Almacenes que va dirigido a las Instituciones Públicas, además hacen usos de los sistemas informáticos (SIGA) de manera adecuada, fue resultado de la entrevista (N°1-pregunta 4) y en la Tabla N° 16, donde el 71% afirmó lo mencionado.
- 4) Se realizó la propuesta en base al análisis y diagnóstico de la unidad de almacén de la Universidad Nacional de Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, se planteó la propuesta directamente a los problemas y aspectos que están dificultando la gestión administrativa, fueron resultados de la Tabla N° 5 y 6, se creó un flujograma, con el fin de mostrar cómo se debe desarrollar las actividades dentro de la unidad, para lograr realizar funciones con responsabilidad, lo que hace falta en el área, la definición de sus actividades, las capacitaciones en función a los temas más relevantes para poder mejorar los pensamientos y temas que les hace falta y no estén

aplicando su raciocinio empíricamente, lo cual no es malo pero no es suficiente, así mismo se diseñó políticas que pueden ser empleados dentro de la unidad , con el fin de disminuir las deficiencias y poder mejorar la gestión de la Unidad de almacén de la UNTRM.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) La propuesta que se realizará en base a sus dificultades, con el fin de mejorar el control interno y el proceso de gestión, se recomienda tomarla en cuenta y poder emplearla en la ejecución de sus actividades para así poder lograr superar esas deficiencias que existe en la unidad del almacén de la UNTRM.
- 2) Para poder mejorar y eliminar las dificultades en el proceso del desarrollo de las actividades de la unidad de almacén, se recomienda trabajar en base a un flujograma, con el fin de poder desarrollar las operaciones con organización y cada uno de los trabajadores desempeñen adecuadamente sus actividades, porque es necesario que cada uno de los colaboradores mantengan una responsabilidad y no actuar según al momento, generando más problemas.
- 3) Se recomienda a la Sub Dirección de Gestión del Desarrollo y Capacitación de la UNTRM, realizar capacitaciones en las nuevas innovaciones introducida en la unidad como es el sistema más usado y necesario (SIGA) periódicamente a todos los trabajadores de la unidad de almacén y que sean medidos estos resultados para verificar si está funcionando.
- 4) Así mismo recomendar que se siga trabajando en base a los manuales específicos según la unidad en este caso con el Manual de Almacenes que es para Instituciones específicas y el (SIGA) que ayuda con el desarrollo adecuado de las actividades de la unidad de almacén.

VII. PROPUESTA

“Propuesta de un Control Interno para mejorar la gestión administrativa de la unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas- año 2018”

Introducción:

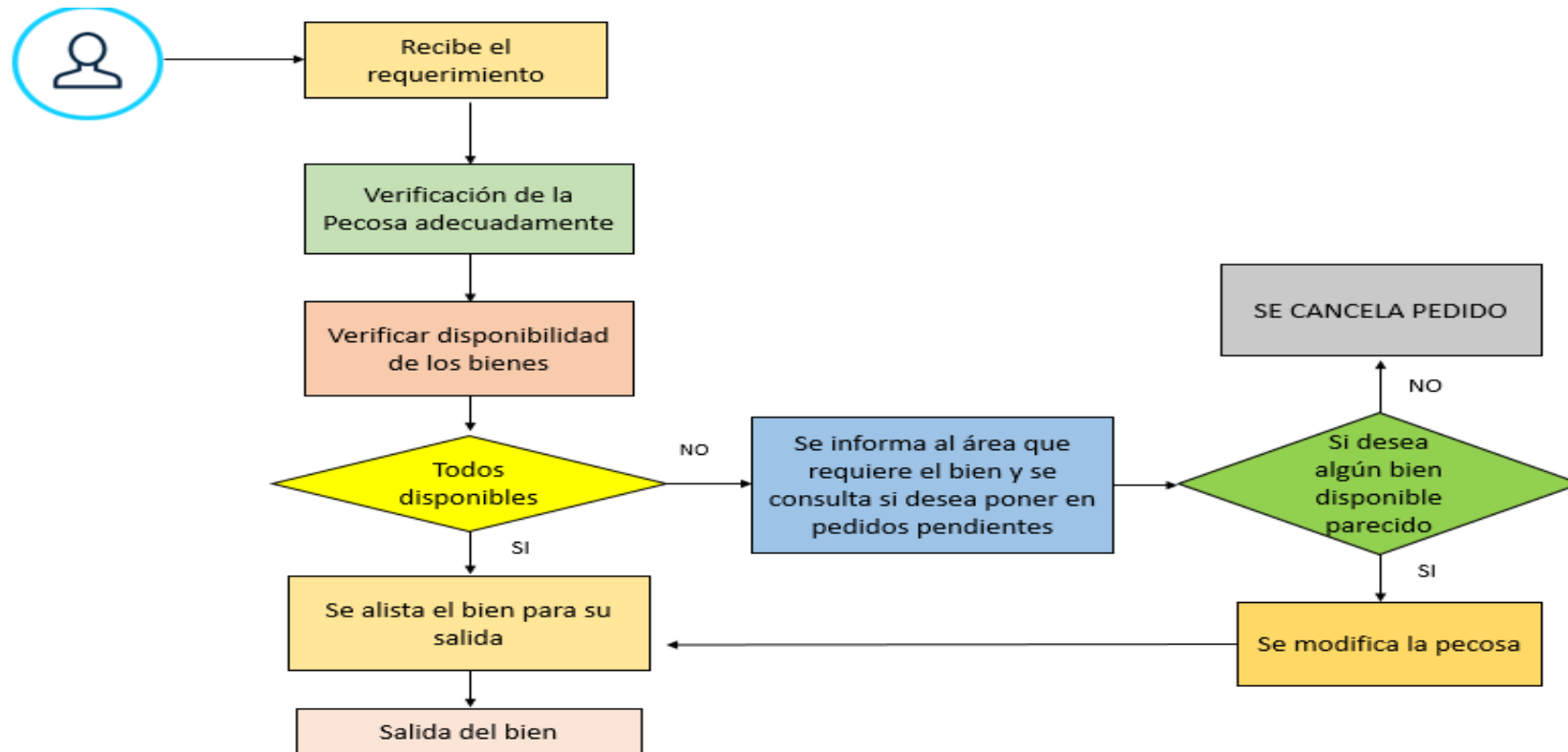
La propuesta de control interno, está dirigido directamente a la unidad de almacén de la UNTRM, con la finalidad de mejorar y superar los puntos que vienen dificultando la gestión administrativa. Muchas organizaciones optan por crear, diseñar en cada uno de los departamentos o áreas un control interno, para disminuir los riesgos y poder cumplir con los objetivos planteados de la unidad, para ello es necesario emplear estrategias que mejoren el control interno.

Objetivo:

Mejorar la gestión administrativa de la unidad de almacén de la UNTRM, para disminuir los factores que vienen dificultando este proceso.

FLUJOGRAMA:

PROCESO DE PEDIDO DE UN BIEN



Fuente: Elaboración propia

El flujograma visual es muy importante, porque así podrán trabajar en base a sus funciones definidas para cada integrante del equipo de trabajo de la Unidad de almacén de la UNTRM.

Es importante contar con un flujograma para tener una herramienta que ayude a planificar y controlar el flujo de trabajo, además ayude en agilizar el proceso administrativo, su principal objetivo es presentar de forma clara la estructura de la jerarquía y actividades o desempeño que cada uno cumple dentro de la entidad o institución.

ACTIVIDADES:

Jefe del área de almacén

- Trabajar con liderazgo.
- Definir los objetivos de la unidad de almacén en base a la misión y visión de la Universidad.
- Desarrollar las habilidades y capacidades de sus trabajadores.
- Control de los bienes y stock.
- Tener un control adecuado sobre los kardex.

Técnico N° 1

- Recibir los bienes de acuerdo a la orden de compra.
- Elaborar pecosas y Actas de Entrega-Recepción de los bienes de activo fijo.
- Entregar los bienes recepcionados al área usuaria.
- Verificar la conformidad de las órdenes de compra para el pago a los proveedores.

Técnico N° 2

- Cumplir adecuadamente con los requerimientos de las áreas usuarias.
- Atender solo los requerimientos aprobados y con pecosa debidamente firmada.
- Tener actualizado el stock de los bienes.
- Informar si no estuviera dentro del stock de bienes al jefe de La unidad para que solicite el pedido de bienes faltantes.

Técnico N° 3

- Trabajar y seguir el manual de almacén para instituciones públicas.
- Llevar un control de la actividad realizada día a día.
- Elaborar un listado de órdenes en tránsito.
- Colabora con el trabajo al Técnico N° 1 y 2.
- Elaborar el análisis de las órdenes de compra que ingresarán al almacén.

Es importante que los integrantes del trabajo del equipo de la Unidad de almacén de la UNTRM, tengan definidos sus actividades, para trabajar con orden y pueda haber un control del flujo de trabajo que realizan.

Identificación de los factores negativos más relevantes

No cuentan con un flujograma propio de la unidad.

No cuentan con políticas en la unidad de almacén.

No son capacitados constantemente.

No tienen un control constante.

Plan de actividades

a) Capacitaciones a la unidad de almacén

Manejo del sistema (SIGA) módulo de almacén, porque es el más usado.

Importancia de trabajar en base a un flujograma y objetivos.

Importancia de definir las actividades a realizar.

Importancia de desarrollar las capacidades blandas.

Importancia de contar con políticas para mantener un control interno y tener una gestión administrativa adecuada.

b) Planificación

Definir objetivos para la unidad de almacén.

Definir actividades que debe cumplir cada trabajador de la unidad de almacén.

Comunicar todas las dudas o problemas al jefe de la unidad de almacén para tener su apoyo en la solución de las dificultades.

Crear un cronograma de los requerimientos o pedidos de las áreas usuarias.

Realizar un monitoreo por parte del jefe de la unidad, el antes, durante y después de las entregas de los pedidos, además las salidas y entradas de los bienes.

Realizar el control una vez por semana.

c) Políticas de la unidad de almacén.

Estar en constante coordinación con la Sub Dirección de Abastecimiento para mantener un stock actualizado de los bienes que mantienen.

Todos los requerimientos de bienes tienen que ser monitoreados por el jefe de la unidad de almacén desde que sale y es entregado al solicitante.

Las peticiones tienen que cumplir con el proceso establecido por el jefe de la unidad de almacén para poder ser aprobados.

Las entregas de los requerimientos tienen que ser solo con las peticiones debidamente firmadas.

Tiene que respetarse las fechas de entrega, si existiera algún inconveniente informar al área solicitante por medio de correo o llamadas y ofrecer las disculpas del caso.

REFERENCIAS

- Árias Jiménez, F. (16 de Febrero de 2017). *El Colombiano*. Recuperado de El colombiano.com: <http://www.elcolombiano.com/negocios/economia/ferreterias-buscan-expandir-sus-negocios-en-colombia-NA5938197>
- Arroyo Adrianzén, M., & Delgado Saldaña, G. (2015). *La contabilidad gerencial y su importancia en la toma de decisiones del Hotel MR. Delta Chiclayo 2015*. Chiclayo.
- Ayala Luna, M. B. (06 de Setiembre de 2009). *Trabajo de Toma Decisiones*. Recuperado de <https://es.scribd.com>: <https://es.scribd.com/doc/105063251/Trabajo-de-Toma-Decisiones>
- Ayaviri García, D. (2010). *CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES*. Argentina: N-DAG.
- Botia Fagua, P. A. (2016). *Evaluación y propuesta de mejoramiento al sistema de control interno, en la piscicultura Lago de Tota S.A. "PISCITOTA S.A."*. Sogamoso - Colombia.
- Cabrera Pérez, A. M., & Díaz Coronel, R. Z. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016*. Chiclayo.
- Calderón Pacheco, A. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos de una empresa de consumo masivo*. Lima.
- Camacho Olvera, C. (2013). *Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior*. México D.F.
- Campos Gonzales, S. A. (2014). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014*. Chiclayo.
- Carruitero Villena, E. E. (2016). *Impacto de los Retails Homecenter en el mercado ferretero del distrito de trujillo*. Trujillo.

- Castro Mendieta, J. D., & Reyes Moreno, I. A. (2015). *Propuesta de mejora del control interno para optimizar los recursos de la unidad educativa Antonio Neumane CIA. LTDA ubicada en la ciudad de Santo Domingo, año 2015*. Santo Domingo - Ecuador.
- Chamorro, A. (24 de Agosto de 2017). *La Nación*. Recuperado de [www.lanacion.cl: http://lanacion.cl/2017/08/24/ferreteros-logran-record-al-cerrar-negocios-por-mas-de-32-mil-millones/](http://lanacion.cl/2017/08/24/ferreteros-logran-record-al-cerrar-negocios-por-mas-de-32-mil-millones/)
- Chulde Fraga, S. M. (2014). *Diseño del proceso de compras y optimización de inventarios en el almacén "Soluciones Agropecuarias su Confianza"*. Quito.
- Cubas Villanueva, V. (2010). *El papel del Ministerio Público en la investigación del delito*. Lima.
- Cuchipecalero, S. G. (2013). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la compañía de transporte mixto JORDANRED S.A. Barrio La Calera , Parroquia Eloi Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el periodo económico 2009 - 2011*. Latacunga.
- D Sangama, J. (02 de Junio de 2013). <https://es.scribd.com>. Recuperado de [https://es.scribd.com: https://es.scribd.com/document/145178589/CONTABILIDAD-GERENCIAL](https://es.scribd.com/document/145178589/CONTABILIDAD-GERENCIAL)
- Destino Negocios. (2015). <http://destinonegocio.com>. Recuperado de <http://destinonegocio.com: http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/los-negocios-mas-promisorios-para-el-ano-2015/>
- Diario Gestión. (20 de Diciembre de 2012). www.gestion.pe. Recuperado de www.gestion.pe: https://gestion.pe/economia/empresas/tottus-supera-cencosud-transparencia-consumidor-27406
- Diario Gestión. (20 de Diciembre de 2012). www.gestion.pe. Recuperado de www.gestion.pe: https://gestion.pe/economia/empresas/tottus-supera-cencosud-transparencia-consumidor-27406
- Farfán Liévano, M. A. (2016). *Diseño de un sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas*. Buenos Aires.

- Fernández Morales, A. N., & Villavicencio Peñaranda, T. K. (2016). *Propuesta de implementación de un sistema contable integrado en la Asociación 3 de mayo ubicada en la comunidad de Charón Ventanas, Canton Biblián, Provincia del Cañar*. Cuenca.
- Flores Castillo, C. (2012). *Diseño e implementación de un sistema contable tributario y nómina aplicado a la Microempresa TEXDURA*. Quito.
- Galo Romero, H. (20 de Mayo de 2017). *El Nuevo Diario*. Recuperado de El Nuevo Diario.com: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/428333-ferreteros-esperan-crecimiento-2017/>
- Galvan, M. (4 de Agosto de 2015). <http://73mm.com.pe>. Recuperado de <http://73mm.com.pe>: <http://73mm.com.pe/problematika-de-un-almacen/>
- García Muñoz, J. (26 de Mayo de 2014). <http://www.inaecu.com>. Recuperado de <http://www.inaecu.com>: <http://www.inaecu.com/funcionamiento-del-control-interno-en-la-universidad-el-enfoque-de-riesgos/>
- Gerencie. (1 de mayo de 2018). *Gerencie.com*. Recuperado de <https://www.gerencie.com/metodo-ueps.html>
- Gestores Empresariales. (5 de enero de 2018). *Emprendimiento Eficaz*.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (1994). *Contabilidad Gerencial*. Bogotá: UNC.
- Granados, O. (28 de Abril de 2017). *El País*. Recuperado de América Latina tiene su ferretero: https://elpais.com/economia/2017/04/28/actualidad/1493368076_319304.html
- Guerrero Jiménez, I. H. (2013). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén central de repuestos y suministros de una empresa industrial concretera*. Lima.
- Gutiérrez Arroyave, L. M. (2012). *Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.* Santiago de Cali.
- Gutiérrez Hernández, G. D. (03 de Marzo de 2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Recuperado de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. De CV.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera Rolon, J. P., & Arcila González, K. F. (2013). *Diseño metodológico para el mejoramiento del sistema de inventario en la empresa Opción Logística Integral*. Barranquilla.
- Illescas Cárdenas, E. M., & Baculima Barreto, V. R. (2013). *Análisis económico financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la corporación BP CIA LTDA. durante el periodo 2011 - 2012*. Cuenca.
- Ingeniería Industrial Online.com. (2014). www.ingenieriaindustrialonline.com. Recuperado de www.ingenieriaindustrialonline.com: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Instituto Americano de Contadores Públicos . (2014). *Contabilidad*. Recuperado de Ecured: <https://www.ecured.cu/Contabilidad>
- Josar, C. (2004). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. Recuperado de La contabilidad y el sistema contable: <http://www.aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulos/especializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima.
- La Contraloría General de la República. (2017). *Control Interno*. Lima.
- Levy, C. (2016). *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE UTCUBAMBA-2016*. Bagua. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10178>
- López Carreto, J. (2015). <http://www.sindicastur.org>. Recuperado de <http://www.sindicastur.org>: http://www.sindicastur.org/encuentros/wp-content/uploads/2015/06/G3_Ponencia3.pdf

- Macharé Calderón, P. A. (2015). *El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la gestión empresarial*. Machala del Rio.
- Manchego Nina, T. (2016). *Análisis financiero y la toma de decisiones en la empresa Clínica Promedic S.Civil.R.L., Tacna, Periodo 2011 - 2013*. Tacna.
- Mejia Puente,, M. H., Stoll Quevedo, C. A., & Vargas Florez, J. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Lima.
- Ministerio Público del Perú. (2014). *Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017*. Lima.
- Molina Valenzuela, J. R. (2017). *Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en V.M.T*. Lima.
- Montero Jiménez, M. B. (2012). *Diseño de un sistema contable Financiero aplicado a la Empresa de protección y seguridad Internacional PROSEI CÍA. LTDA*. Quito.
- Mori, E. (2016). *PROPUESTA DE UN PLAN DE AUDITORIA PARA MEJORAR EL CONTROL DE EXISTENCIAS DEL AREA DE ALMACEN*. Chachapoyas.
Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10169>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis* (Tercera Edición ed.). Lima, Perú: CEPREDIM.
- Parodi, C. (03 de Mayo de 2013). *www.gestion.pe*. Recuperado de www.gestion.pe:
<https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2013/05/que-problemas-tienen-los-siste.html>
- Paz Romero, J. A., & Dávalos Guzmán, J. M. (2014). *La contabilidad gerencial como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014*. Trujillo.
- Peñaranda Castañeda, C. (2017). El sector económico apunta a recuperarse en el 2017 por continuidad de inversiones. *Informe Económico*, 6-7.
- PerúRetail. (18 de abril de 2017). *www.peruretail.com*. Obtenido de La web del retail y los canales comerciales: <https://www.peru-retail.com/nuevo-jugador-podria-ingresar-sector-retail-ferretero-en-peru/>

- Pinto Chumbes, Á. A., & Tenorio Hurtado, R. B. (2014). *El Sistema Contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad para la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Huaura.
- Ramos Menéndez, K. V., & Flores Aliaga, E. M. (2013). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminio*. Lima - Perú.
- Requejo Jiménez, L. V., & Saavedra Pinedo, L. A. (2016). *El Sistema Contable CONCAR y su incidencia en la toma decisiones del estudio contable Campos Torres Victor Manuel - Bagua Grande*. Bagua Grande.
- Reyes Vega, D. E., & Salinas Jara, A. N. (2015). *Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Díaz S.A. Año 2015*. Trujillo.
- Ribbeck Gómez, C. G. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros: herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmecánica del distrito de Ate Vitarte, 2013*. Lima.
- Rivera Villacorta, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Tarapoto.
- S. Polimeni, R., J. Fabozzi, F., H. Adelberg, A., & A. Kole, M. (2000). *Contabilidad de Costos*. Colombia: McGRAW-HILL.
- Salinas Loaiza, J. F. (2013). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control*. Nueva Granada - Colombia.
- Sánchez López, P. A. (2012). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa VIHALMOTOS*. Ambato.
- Sandoval Saldivar, S. K., & Valderrama Rodríguez, J. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión estratégica de costos como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la cadena de boticas Econosalud en el periodo enero-mayo del año 2015*. Chiclayo.
- Sidney, D., & Roman L, W. (1992). *McGraw-Hill*. McGraw-Hill.

- Sisniegas Vásquez, J. (2015). *Administración de inventarios ABC para mejorar la gestion de almacenes ZICSA Contratistas Generales S.A.C. en Retamas - Parcoy - Pataz, 2014*. Trujillo.
- Solano Brancacho, S. S. (2017). *Los instrumentos financieros y su influencia en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector textil, año 2012 Los Olivos*. Los Olivos.
- Soria Saldaña, A. D. (2016). *El análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de las empresas Madereras de la Provincia de Coronel Portillo- 2016*. Pucallpa.
- Taffur Melo, A. E., & Peña Cruz, J. R. (2016). *Propuesta del mejoramiento del sistemade inventarios en el almacén Mercasur ubicado en la ciudad de Bolivar*. Cundimarca.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA, S.A.
- Távora Infantes, C. M. (2014). *Mejora del sistema de almacen para optimizar la gestión logística de la empresa comercial PIURA*. Piura.
- Thompson Baldviezo, J. M. (enero de 2008). *Promonegocios.Net*. Recuperado de Promonegocios.Net: <https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>
- Ulate, H. (2017). <http://www.tytenlinea.com>. Recuperado de ¿QUIÉNES DOMINAN REALMENTE EL MERCADO FERRETERO EN EL PERÚ?: <http://www.tytenlinea.com/quienes-dominan-realmente-el-mercado-ferretero-en-el-peru/>
- Valencia, A. (11 de 02 de 2010). *e-news*. Recuperado de Web site GS1 Perú: http://www.gs1pe.org/e_news/11_citelogistica_01.htm
- Vásquez Sánchez, R. (2014). *Eficiencia del gasto público en educación básica*. Jalisco.
- Vera, C., & Titelman, D. (2013). *Financiamiento para el Desarrollo*. Santiago de Chile.

ANEXOS

INSTRUMENTOS



CUESTIONARIO N°1

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS

Participantes: Trabajadores de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=Indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

ÍTEM / Control Interno		TA	A	I	D	TD
01	¿Cuentan con Políticas establecidas para la ejecución de sus actividades?					
02	¿Trabajan en base a una estructura o procedimientos para el desarrollo de sus actividades?					
03	¿Crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades?					
04	¿Cuentan con capacitaciones en los dos últimos años respecto a la gestión de Almacenes?					
05	¿Existe una comunicación asertiva entre la unidad de almacén y la sub dirección de abastecimiento?					
06	¿Existen líderes en dicha unidad, considera que los jefes son un buen líder para guiar al cumplimiento de los objetivos?					
07	¿Consideran que son un equipo de colaboradores con valores y ética profesional?					
08	¿Se realizan procesos de control de existencias en la unidad de almacén de la UNTRM?					
09	¿Se realizan Inventarios Periódicos de los materiales existentes en la unidad de almacén?					
10	¿En la unidad de almacén se cuenta con un stock mínimo de prevención?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO N°2

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS

Participantes: Trabajadores de la unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=Indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

ÍTEM / Gestión de Almacén		TA	A	I	D	TD
01	¿Conoce adecuadamente el proceso del método promedio?					
02	¿Cree que las áreas usuarias realizan adecuadamente su requerimiento de bienes para ser atendidos por la unidad de almacén?					
03	¿Cuentan con un pedido de compra respecto al presupuesto que se le otorgan a su unidad, se encuentra disponible en este momento?					
04	¿Cuentan con el servicio de internet adecuado en la unidad de almacén?					
05	¿Cuentan con sistemas informáticos apropiados?					
06	¿Cuentan con un reporte manual de los movimientos de la unidad de almacén?					
07	¿Velan por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén?					
08	¿El área de almacén es adecuada para la custodia de los bienes?					
09	¿Se realiza comprobación del inventario físico y el sistema usado?					
10	¿Cuándo se realizan inventarios de las tarjetas de Kardex se encuentran al día?					
11	¿El personal que labora cree que se abastece para desempeñar correctamente las funciones y/o actividades del almacén?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENTREVISTA N°1

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE
ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS

Participantes: Jefe de la unidad de almacén y de la oficina de la sub dirección del
abastecimiento

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas
sírvasse a responder con destreza y su mayor criterio.

1. ¿Cuentan con un control interno adecuado en los procesos del manejo en almacenes?
2. ¿Tiene la Universidad un organigrama o manual de organización y funciones?
3. ¿Establece un seguimiento constante de control interno en la unidad de almacén?
4. ¿Cuenta con sistemas informáticos apropiados para la adquisición de Bienes?
5. ¿Aplican estrategias para el mejor funcionamiento de las actividades de la unidad?
6. ¿Cumplen con los objetivos y metas trazadas dentro de la unidad y en general?
7. ¿El personal que labora en la unidad de almacén conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?
8. ¿La unidad de almacén cuenta con normas establecidas de seguridad para disminuir los riesgos de pérdida de los bienes?
9. ¿Cuentan con normas para el cumplimiento de los resultados operativos?
10. ¿Con qué frecuencia utilizan el manual de procesos de almacén?

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO-ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Es de gran relevancia, realizar la evaluación de los instrumentos de recolección de información con la finalidad de confirmar que estos sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; brindando aportes tanto al área investigativa de la carrera profesional de contabilidad como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

ÍTEM / CONTROL INTERNO		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Cuentan con Políticas establecidas para la ejecución de sus actividades?	/		/		/		
02	¿Trabajan en base a una estructura o procedimientos para el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
03	¿Crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades?	/		/		/		
04	¿Cuentan con capacitaciones en los dos últimos años respecto a la gestión de Almacenes?	/		/		/		
05	¿Existe una comunicación asertiva entre la unidad de almacén y la sub dirección de abastecimiento?	/		/		/		
06	¿Existen tipos de líderes en dicha unidad, considera que los jefes son un buen líder para guiar al cumplimiento de los objetivos?	/		/		/		

07	¿Consideran que son un equipo de colaboradores con valores y ética profesional?	/		/		/		
08	¿Se realizan procesos de control de existencias en la unidad de almacén de la UNTRM?	/		/		/		
09	¿Se realizan Inventarios Periódicos de los materiales existentes en la unidad de almacén?	/		/		/		
10	¿En la unidad de almacén se cuenta con un stock mínimo de prevención?	/		/		/		

ÍTEM / GESTIÓN DE ALMACÉN		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Conoce adecuadamente el proceso del método promedio?	/		/		/		
02	¿Cree que las áreas usuarias realizan adecuadamente su requerimiento de bienes para ser atendidos por la unidad de almacén?	/		/		/		
03	¿Cuentan con un pedido de compra respecto al presupuesto que se le otorgan a su unidad, se encuentra disponible en este momento?	/		/		/		
04	¿Cuentan con el servicio de internet adecuado en la unidad de almacén?	/		/		/		
05	¿Cuentan con sistemas informáticos apropiados?	/		/		/		
06	¿Cuentan con un reporte manual de los movimientos de la unidad de almacén?	/		/		/		

07	¿Velan por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén?	/		/		/		
08	¿"El área de almacén es adecuada para la custodia de los bienes?	/		/		/		
09	¿Se realiza comprobación del inventario físico y el sistema usado?	/		/		/		
10	¿Cuándo se realizan inventarios de las tarjetas de Kardex se encuentran al día?	/		/		/		
11	¿El personal que labora cree que se abastece para desempeñar correctamente las funciones y/o actividades del almacén?	/		/		/		

En su opinión, el instrumento resulta:

(/) **Aplicable** () **Aplicable con correcciones** () **No aplicable**

APELLIDOS Y NOMBRES	PISFIL BENITES NILTHON IVAN
GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MENCIÓN	GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 05 de junio de 2018.



FIRMA DEL EXPERTO
DNI Nº

Mg. C.P.C. Nilton Ivan Pisfil Benites
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS - LAMBAYEQUE
Nº DE COLEGIATURA 34-543

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO-ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Es de gran relevancia, realizar la evaluación de los instrumentos de recolección de información con la finalidad de confirmar que estos sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; brindando aportes tanto al área investigativa de la carrera profesional de contabilidad como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

ÍTEM / CONTROL INTERNO		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Cuentan con Políticas establecidas para la ejecución de sus actividades?	x		x		x		
02	¿Trabajan en base a una estructura o procedimientos para el desarrollo de sus actividades?	x		x		x		
03	¿Crean diseños de flujograma o estructuras para derivar o realizar sus actividades?	x		x		x		
04	¿Cuentan con capacitaciones en los dos últimos años respecto a la gestión de Almacenes?	x		x		x		

05	¿Existe una comunicación asertiva entre la unidad de almacén y la sub dirección de abastecimiento?	x		x		x		
06	¿Existen tipos de líderes en dicha unidad, considera que los jefes son un buen líder para guiar al cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		
07	¿Consideran que son un equipo de colaboradores con valores y ética profesional?	x		x		x		
08	¿Se realizan procesos de control de existencias en la unidad de almacén de la UNTRM?	x		x		x		
09	¿Se realizan Inventarios Periódicos de los materiales existentes en la unidad de almacén?	x		x		x		
10	¿En la unidad de almacén se cuenta con un stock mínimo de prevención?	x		x		x		

ÍTEM / GESTIÓN DE ALMACÉN		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Conoce adecuadamente el proceso del método promedio?	x		x		x		
02	¿Cree que las áreas usuarias realizan adecuadamente su requerimiento de bienes para ser atendidos por la unidad de almacén?	x		x		x		
03	¿Cuentan con un pedido de compra respecto al presupuesto que se le otorgan a su unidad, se encuentra disponible en este momento?	x		x		x		

04	¿Cuentan con el servicio de internet adecuado en la unidad de almacén?	x		x		x		
05	¿Cuentan con sistemas informáticos apropiados?	x		x		x		
06	¿Cuentan con un reporte manual de los movimientos de la unidad de almacén?	x		x		x		
07	¿Velan por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén?	x		x		x		
08	¿El área de almacén es adecuada para la custodia de los bienes?	x		x		x		
09	¿Se realiza comprobación del inventario físico y el sistema usado?	x		x		x		
10	¿Cuándo se realizan inventarios de las tarjetas de Kardex se encuentran al día?	x		x		x		
11	¿El personal que labora cree que se abastece para desempeñar correctamente las funciones y/o actividades del almacén?	x		x		x		

En su opinión, el instrumento resulta:

(x) Aplicable () Aplicable con correcciones () No aplicable

APELLIDOS Y NOMBRES	SÁNCHEZ VIDAL MIGUEL ÁNGEL
GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MENCIÓN	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Chiclayo, 05 de junio de 2018.


FIRMA DEL EXPERTO
DNINº

Mg. C.P.C. Sánchez Vidal Miguel
Mat. 04-2346

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS

Es de gran relevancia, realizar la evaluación de los instrumentos de recolección de información con la finalidad de confirmar que estos sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; brindando aportes tanto al área investigativa de la carrera profesional de contabilidad como a sus aplicaciones.

Agradecemos su valiosa colaboración.

ÍTEM		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Cuentan con un control interno adecuado en los procesos del manejo en almacenes?	/		/		/		
02	¿Tiene la Universidad un flujograma o manual de organización y funciones?	/		/		/		
03	¿Establece un seguimiento constante de control interno en la unidad de almacén?	/		/		/		
04	¿Cuenta con sistemas informáticos apropiados para la adquisición de Bienes?	/		/		/		
05	¿Aplican estrategias para el mejor funcionamiento de las actividades de la unidad?	/		/		/		
06	¿Cumplen con los objetivos y metas trazadas dentro de la unidad y en general?	/		/		/		
07	¿El personal que labora en la unidad de almacén conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?	/		/		/		
08	¿La unidad de almacén cuenta con normas establecidas de seguridad para disminuir los riesgos de pérdida de los bienes?	/		/		/		
09	¿Cuentan con normas para el cumplimiento de los resultados operativos?	/		/		/		
10	¿Con qué frecuencia utilizan el manual de procesos de almacén?	/		/		/		

☒ (/) **Aplicable** ☐ () **Aplicable con correcciones** ☐ () **No aplicable**

APELLIDOS Y NOMBRES	PISFIL BENITES NILTHON IVAN
GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MENCIÓN	GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 05 de junio de 2018.



FIRMA DEL EXPERTO

DNI Nº



Mg. C.P.C. Milton Ivan Pisfil Benites
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS Y ABOGADOS DE CHICLAYO
Nº DE Colegiación: 34-3013

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS

Es de gran relevancia, realizar la evaluación de los instrumentos de recolección de información con la finalidad de confirmar que estos sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; brindando aportes tanto al área investigativa de la carrera profesional de contabilidad como a sus aplicaciones.

Agradecemos su valiosa colaboración.

ÍTEM		Claridad		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Cuentan con un control interno adecuado en los procesos del manejo en almacenes?	x		x		x		
02	¿Tiene la Universidad un flujograma o manual de organización y funciones?	x		x		x		
03	¿Establece un seguimiento constante de control interno en la unidad de almacén?	x		x		x		
04	¿Cuenta con sistemas informáticos apropiados para la adquisición de Bienes?	x		x		x		
05	¿Aplican estrategias para el mejor funcionamiento de las actividades de la unidad?	x		x		x		
06	¿Cumplen con los objetivos y metas trazadas dentro de la unidad y en general?	x		x		x		
07	¿El personal que labora en la unidad de almacén conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?	x		x		x		
08	¿La unidad de almacén cuenta con normas establecidas de seguridad para disminuir los riesgos de pérdida de los bienes?	x		x		x		
09	¿Cuentan con normas para el cumplimiento de los resultados operativos?	x		x		x		
10	¿Con que frecuencia utilizan el manual de procesos de almacén?	x		x		x		

En su opinión, el instrumento resulta:

(x) Aplicable () Aplicable con correcciones () No aplicable

APELLIDOS Y NOMBRES	SÁNCHEZ VIDAL MIGUEL ÁNGEL
GRADO ACADÉMICO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MENCIÓN	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Chiclayo, 05 de junio de 2018.


FIRMA DEL EXPERTO
DNINº

Mg. C.P.C. Sánchez Vidal Miguel
Mat. 04-23-16

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. ESCUELA DE CONTABILIDAD
MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNO: BACH.MOROCHO MESTANZA PATRICIA ELENA

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS.

Parte I: Desde el Título hasta las Variables

1.Título	“Control interno para mejorar la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas”
2. Problema	¿Cómo el control interno mejora la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2019?
3.Hipótesis	El control interno mejora la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
4.Objetivo General	Proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión de la Unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en el año 2019.
5.Objetivos Específicos	a) Evaluar el proceso de gestión de almacén y abastecimiento de bienes aplicado en la UNTRM de Amazonas. B) Diagnosticar la situación actual de organización de la Unidad de almacén de la UNTRM de Amazonas. C) Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la unidad de almacén y abastecimiento de la UNTRM de Amazonas
6.Diseño	Tipo Cuantitativo, descriptivo-propositivo

7.Población y muestra	7.1.Población: (a) Dimensión: Trabajadores del área de almacén de la UNTRM (b) Cantidad: 14 (c) Lugar : Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas- Chachapoyas
8.Variables	Control Interno- Gestión de Almacén

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. ESCUELA DE CONTABILIDAD

Parte II: Operacionalización de las Variables

“Control interno para mejorar la gestión de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Categoría	Técnicas e Instrumentos
Control Interno (VARIABLE 1)	Según la Contraloría General de la República, (2014) <i>“El control interno es un proceso llevado a cargo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”</i> (p.9).	La variable Control Interno, está conformada por sus Dimensiones: actividades de control, entorno de control, información y comunicación.	Actividades de control	Políticas Procedimientos Procesos	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista
			Entorno de Control	Manuales Estructuras	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista
			Información y Comunicación	Comunicación Asertiva	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista
			Supervisión	Monitoreo y Supervisión	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista

Gestión de Almacén (VARIABLE 2)	Juan Cañas y Tomás de Haro (1983) en Guerrero Jiménez, (2013) coinciden en llamar a la gestión de almacenes como gestión de inventarios o gestión de stocks. Además, afirman que su principal función subyace en determinar el valor óptimo de las existencias en almacén	La variable Gestión de Almacén, está conformada por su dimensión; Gestión de Inventarios.	Gestión de Inventarios	Método Ueps- Peps y Promedio	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista
				Espacio (físico) Reportes	Totalmente de acuerdo Acuerdo Desacuerdo indiferente	Encuesta y Entrevista Guía de Cuestionario y Guía de Entrevista

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE
CONTABILIDAD**

Parte III: Desde el Método de Análisis hasta las Conclusiones.

1. Método de Análisis de Datos	1.1 Estadística Inferencial: Aceptan distribuciones normales 1.2 Pruebas estadísticas Paramétricas: Uso del Alfa de Cron Bach
2. Resultados	En la unidad de Almacén de la UNTRM, hemos obtenido como resultados la identificación de factores que dificultan la gestión de procesos de las actividades como son, la falta de capacitación, no se trabaja en base a una estructura, no cuentan con políticas al momento del desarrollo de actividades, por lo cual hace falta tener un control interno, dentro de la unidad.
3. Conclusiones	El proceso evaluado en la unidad de almacén de la UNTRM, tuvo un resultado positivo, porque al inicio de las actividades en la unidad se les enseña por un tiempo de una semana, acatan el manual de almacenes. Además, hacen el uso de los sistemas informáticos como el SIGA, lo cual son procesos adecuados.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MANUEL IGOR RÍOS INCIO**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada:

"Control Interno para Mejorar la Gestión de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas", de la egresada, Morocho Mestanza, Patricia Elena, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 30 de abril 2019.



MANUEL IGOR RÍOS INCIO
DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
DNI: 42642430

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

REPORTE TURNITING

Control Interno para Mejorar la Gestión de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	19%	1%	21%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
3	www.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	regionamazonas.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Jose Maria Vargas University Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **Patricia Elena Morocho Mestanza**, identificado con DNI N°**40521374**, egresado de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS"; en el Repositorio Institucional de la UCV. (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 40521374

FECHA: 15 de Noviembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela Profesional de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Patricia Elena Morocho Mestanza

INFORME TITULADO:

“Control Interno para Mejorar la Gestión de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 08-05-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN